

# Carta dei servizi

Marzo 2025

# Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Informazioni generali</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>2. Spazi e dotazioni</b>                            | <b>7</b>  |
| 2.1 Sede   | 7         |
| 2.2 Dotazioni  | 8         |
| <b>3. Patrimonio</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>4. Servizi</b>                                      | <b>10</b> |
| 4.1 Accesso e consultazione delle risorse cartacee     | 10        |
| 4.2 Accesso e consultazione delle risorse elettroniche | 10        |
| 4.3 Strumenti per la ricerca bibliografica             | 10        |
| 4.4 Orientamento e assistenza bibliografica            | 11        |
| 4.5 Chiedi alla Biblioteca                             | 11        |
| 4.6 User education                                     | 11        |
| 4.7 Luiss App  | 11        |
| 4.8 Prestito, rinnovo, prenotazione                    | 11        |
| 4.9 Servizio di prestito per personale docente         | 12        |
| 4.10 Servizi di accessibilità e di inclusione          | 12        |
| 4.11 Proposte di acquisto                              | 12        |
| 4.12 Servizi interbibliotecari                         | 13        |
| 4.13 Suggerimenti e reclami                            | 14        |
| 4.14 Servizio di riproduzione digitale                 | 14        |
| 4.15 Sito web  | 14        |
| <b>5. Comunicazione e promozione</b>                   | <b>15</b> |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>6. Rapporto con l'utenza</b>     | <b>16</b> |
| 6.1 Tutela e riservatezza dei dati  | 16        |
| <b>7. Misurazione e valutazione</b> | <b>17</b> |
| <b>8. Terza Missione</b>            | <b>18</b> |

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale che definisce i rapporti fra la Biblioteca e la sua utenza. Il documento descrive i servizi, le modalità e i tempi di erogazione, in riferimento agli indicatori delle risorse e delle prestazioni. Gli indicatori vengono rilevati e aggiornati periodicamente sulla base del livello di soddisfazione dell'utenza.

## 1. Informazioni generali

La Biblioteca Luiss, specializzata nelle scienze sociali, costituisce il punto di riferimento, raccolta e diffusione per la ricerca e la produzione scientifica dell'Ateneo e offre un costante supporto ai programmi di insegnamento.

In linea con gli indirizzi proposti dalla Conferenza dei Rettori Universitari Italiani, si ispira ai valori di:

- accesso all'informazione;
- diffusione della cultura e del sapere scientifico;
- cooperazione tra biblioteche ed istituti affini;
- sviluppo della professionalità.

In un'ottica di potenziamento dei servizi dell'Università, ha la missione di:

- fornire un patrimonio bibliografico di diversi formati e supporti costantemente aggiornato, in accordo con lo sviluppo dei modelli di innovazione della Didattica e della Ricerca;
- introdurre strumenti e strategie per l'accesso semplificato a tutte le collezioni fisiche ed elettroniche anche attraverso attività di formazione e assistenza avanzata rivolte all'utenza;
- promuovere e valorizzare la disseminazione della ricerca scientifica della Faculty, dei Dottorati di Ricerca e dei Corsi di Laurea mediante la gestione di archivi istituzionali d'Ateneo:
  - IRIS: catalogo per la gestione integrata dei dati della ricerca che raccoglie e rende disponibile, nel rispetto del diritto d'autore, la produzione scientifica del personale docente di ruolo, delle dottorande e dei dottorandi, e delle assegniste e assegnisti di ricerca. Il Catalogo è inoltre Anagrafica della Ricerca in quanto alimenta automaticamente le banche dati ministeriali. Dal 2020 IRIS raccoglie e rende disponibile ad accesso aperto anche la collezione delle Tesi di dottorato discusse presso la Luiss a partire dal 2008.
  - LuissThesis: archivio delle Tesi di Laurea discusse a partire dalla sessione straordinaria dell'A.A. 2006/2007. L'Archivio prevede tre livelli di accessibilità: accesso aperto, accesso riservato all'utenza istituzionale, accesso non disponibile.

In sinergia con la visione strategica d'Ateneo, ha l'obiettivo di:

- adattarsi ai cambiamenti di contesto;
- partecipare alla realizzazione di esperienze di studio e condivisione in ambienti multifunzionali e tecnologici;
- favorire il contatto con la comunità accademica per la creazione di nuova conoscenza;
- promuovere una cultura interdisciplinare ed estesa attraverso nuovi modelli di apprendimento affiancati dall'intelligenza artificiale generativa.

In termini di cooperazione, per promuovere il continuo sviluppo del servizio, la Biblioteca è:

- iscritta a:
  - AIB (Associazione italiana biblioteche).
- membro di:

- Itale (Associazione Italiana Utenti Ex Libris) costituito dalle biblioteche che utilizzano Alma per la gestione integrata delle risorse e dei servizi;
- IGeLU (The International Group of Ex Libris Users) associazione internazionale che conta 400 biblioteche da 40 paesi.
- aderisce a:
  - CLOCKSS, organizzazione no profit indipendente, finanziata con le quote delle istituzioni aderenti, che garantisce la conservazione nel tempo delle pubblicazioni scientifiche in un dark archive non direttamente accessibile al pubblico. Le 12 principali biblioteche di ricerca a livello mondiale costituiscono i "nodi" di un vasto network internazionale e hanno il compito di conservare i backfile delle pubblicazioni e di renderli accessibili solo nei momenti di emergenza, per garantire la sopravvivenza delle informazioni anche in seguito ad eventi che possano minare l'integrità di uno o più nodi;
  - Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP);
  - Network Inter-Library Document Exchange (Nilde);
  - progetto ESSPER per permettere un agevole reperimento dei singoli articoli pubblicati all'interno delle riviste possedute attraverso lo spoglio di periodici di scienze sociali;
  - iniziative consortili per contrattazioni di comune interesse nell'acquisto di risorse;
  - contratti trasformativi o contratti che prevedono delle agevolazioni per pubblicare in accesso aperto, negoziati da CARE-CRUI con i maggiori editori accademici internazionali;
  - direttive CRUI e CARE (il gruppo di Coordinamento per l'Accesso alle Risorse Elettroniche costituito nell'ambito della Convenzione tra CRUI e i Consorzi e Gruppi di acquisto operanti in Italia).

## 2. Spazi e dotazioni

### 2.1 Sede

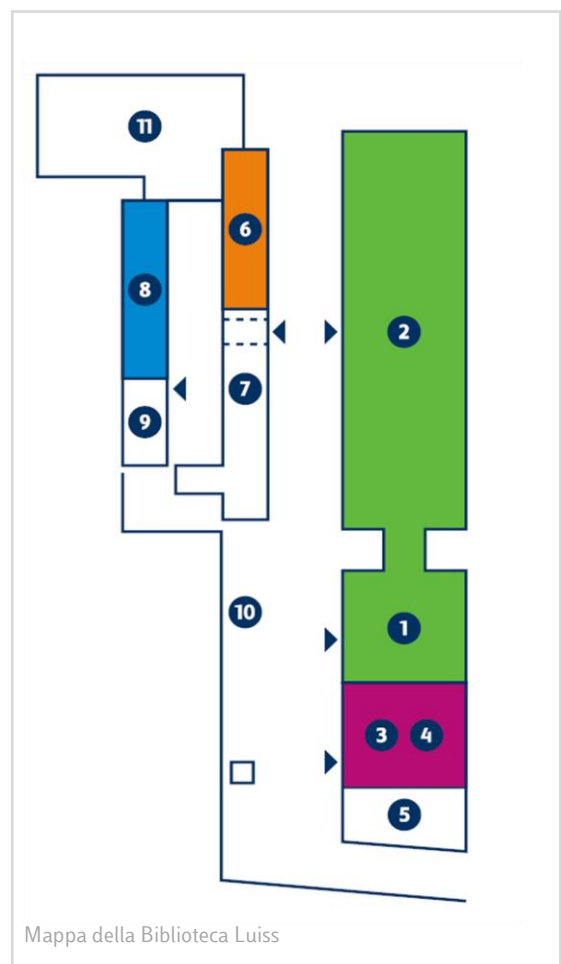
Dal 1988 la Biblioteca è ubicata al piano terra del civico n. 53 di via di Santa Costanza in Roma.

La capienza massima è di n. 291 posti a sedere. La sede è dotata di rete wireless.

Inoltre, la Biblioteca dispone di un magazzino esterno accessibile esclusivamente al personale bibliotecario che raccoglie monografie e periodici.

Gli spazi della Biblioteca sono ambienti aperti e multifunzionali, articolati in:

1. Sala Monografie
2. Sala Periodici
3. Sala Scienze Politiche
4. Chinese Library e Sala Multimediale
5. Area Ristoro
6. Sala Economia
7. Back office Biblioteca
8. Sala Giurisprudenza
9. Sala lavori di gruppo
10. Parcheggio
11. Giardino



## 2.2 Dotazioni

| Descrizione  | Unità <sup>1</sup> |
|--|--------------------|
| Tablet   | 15                 |
| Postazioni PC  | 25                 |
| Lavagna multimediale   | 2                  |
| Scanner  | 7                  |
| Stazione per la sanitizzazione dei volumi                          | 1                  |
| Stazioni automatizzate di auto-prestito                            | 4                  |
| Stazioni automatizzate di restituzione dei prestiti                | 2                  |
| Varchi antitaccheggio  | 6                  |
| Videoingranditore  | 1                  |
| Mouse trackball  | 1                  |
| Percorso tattilo plantare con sistema Loges Vet Evaluation (metri) | 91                 |
| Bastoni smart  | 2                  |
| Mappe tattili  | 3                  |
| Scaffalatura Biblioteca (metri lineari)                            | 4.198              |
| Scaffalatura Magazzino esterno (metri lineari)                     | 2.800              |

<sup>1</sup> Dati aggiornati al 31/12/2024.



### **3. Patrimonio**

Il patrimonio bibliografico, composto da risorse cartacee (monografie, periodici e fondi personali) ed elettroniche (e-books, e-journals e banche dati multidisciplinari), copre tutte le aree scientifico-disciplinari afferenti alla didattica e alla ricerca in Luiss, con un focus sulle discipline giuridiche, economico-finanziarie e socio-politologiche.

La fisionomia e le politiche di acquisizione e sviluppo del patrimonio sono dettagliate nella Carta delle Collezioni.

## 4. Servizi

### 4.1 Accesso e consultazione delle risorse cartacee

Le risorse cartacee distribuite nelle Sale della Biblioteca sono di norma accessibili a scaffale aperto e consultabili direttamente dall'utenza.

| Servizio                | Destinatari                            | Modalità di erogazione | Indicatori                  |
|-------------------------|--|------------------------|-----------------------------|
| accesso e consultazione | utenza istituzionale<br>utenza esterna | accesso diretto        | statistiche di circolazione |

Le risorse cartacee collocate nel magazzino esterno della Biblioteca sono accessibili esclusivamente al personale bibliotecario e consultabili dall'utenza su richiesta.

| Servizio                   | Destinatari          | Modalità di erogazione | Indicatori                                       |
|----------------------------|----------------------|------------------------|--|
| consultazione su richiesta | utenza istituzionale | modulo online          | statistiche di circolazione<br>tempi di consegna |

### 4.2 Accesso e consultazione delle risorse elettroniche

Le risorse elettroniche sono accessibili dalle postazioni pc della Biblioteca, in rete d'Ateneo e off-campus.

| Servizio                | Destinatari          | Modalità di erogazione   | Indicatori                            |
|-------------------------|----------------------|--|---------------------------------------|
| accesso e consultazione | utenza istituzionale | sistema di autenticazione<br>(OpenAthens; IDEM-GARR;<br>registrazione individuale) | n. di download<br>sessioni di ricerca |

### 4.3 Strumenti per la ricerca bibliografica

La Biblioteca consente la ricerca delle risorse bibliografiche attraverso i seguenti strumenti ad accesso pubblico:

- discovery, catalogo di ricerca integrata delle risorse possedute dalla Biblioteca e dei documenti liberamente accessibili online.
- journal search, catalogo di ricerca dei periodici e degli e-journals posseduti dalla Biblioteca.
- lista A-Z, elenco delle banche dati in abbonamento con breve descrizione circa il contenuto e le modalità di accesso per ogni singola risorsa.

#### 4.4 Orientamento e assistenza bibliografica

Il servizio è disponibile in presenza e/o da remoto per orientare l'utenza nell'uso dei servizi e delle risorse.

| Servizio                                | Destinatari                            | Modalità di erogazione            | Indicatori        |
|---|--|-----------------------------------|-------------------|
| orientamento a risorse, servizi e spazi | utenza istituzionale<br>utenza esterna | in presenza<br>e-mail<br>telefono | tempi di risposta |

#### 4.5 Chiedi alla Biblioteca

Il servizio di reference online risponde a ricerche specialistiche corredate da informazioni su fonti e risorse riguardanti uno o più ambiti di ricerca.

| Servizio               | Destinatari          | Modalità di erogazione | Indicatori        |
|------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| chiedi alla biblioteca | utenza istituzionale | modulo online          | tempi di risposta |

#### 4.6 User education

Il servizio è erogato in presenza e da remoto con l'obiettivo di permettere l'acquisizione di competenze di base nel reperimento di risorse bibliografiche cartacee ed elettroniche. Le sessioni formative possono essere strutturate sulla base di specifiche esigenze e riguardare singole risorse oppure specifici argomenti.

| Servizio       | Destinatari          | Modalità di erogazione   | Indicatori               |
|----------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| user education | utenza istituzionale | in presenza<br>da remoto | livello di soddisfazione |

#### 4.7 Luiss App

L'applicazione integra il discovery della Biblioteca per consentire la ricerca del materiale bibliografico.

#### 4.8 Prestito, rinnovo, prenotazione

- Prestito: il servizio di prestito consente di prendere in prestito per un determinato periodo di tempo il materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca.

| Servizio | Destinatari          | Modalità di erogazione                               | Indicatori                  |
|----------|----------------------|--|-----------------------------|
| prestito | utenza istituzionale | personale bibliotecario<br>stazione di auto-prestito | statistiche di circolazione |

- **Rinnovo:** è prevista la proroga del prestito entro la data di scadenza qualora nessun altro utente abbia prenotato la medesima copia. L'utente può estendere la data di scadenza dall'area riservata del discovery, a distanza contattando la biblioteca telefonicamente oppure tramite e-mail.
- **Restituzione:** è consentito riconsegnare i volumi presi in prestito entro quattro giorni dalla data di scadenza attraverso le seguenti modalità: personale bibliotecario, stazione di auto-prestito, box di restituzione installati nei campus Luiss di Viale Romania e di Via Parenzo e tramite spedizione postale.
- **Prenotazione:** è possibile prenotare esclusivamente i volumi in prestito.

Tutte le comunicazioni relative al servizio di prestito sono gestite automaticamente e inviate alla casella di posta elettronica Luiss.

In caso di mancata restituzione, smarrimento e danneggiamento del volume si rimanda al Regolamento della Biblioteca.

#### 4.9 Servizio di prestito per personale docente

Il servizio prevede la spedizione di monografie presso le sedi Luiss mediante posta interna.

| Servizio                       | Destinatari | Modalità di erogazione | Indicatori        |
|--------------------------------|-------------|------------------------|-------------------|
| prestito per personale docente | faculty     | modulo online          | tempi di risposta |

#### 4.10 Servizi di accessibilità e di inclusione

Il servizio garantisce l'accesso facilitato ai servizi e alle risorse bibliografiche, nonché la fornitura dei materiali di studio. Il servizio è erogato in sinergia con Se.I. Tu.! - Servizio di inclusione del Tutorato dell'Ateneo.

| Servizio                   | Destinatari                                     | Modalità di erogazione  | Indicatori        |
|----------------------------|---|-------------------------|-------------------|
| accessibilità e inclusione | utenza istituzionale con disabilità certificata | modulo online<br>e-mail | tempi di risposta |

#### 4.11 Proposte di acquisto

Il servizio permette all'utenza di suggerire l'acquisto di materiale bibliografico non posseduto dalla Biblioteca, in linea con il profilo delle collezioni in essere. I criteri di accettazione delle proposte di acquisto sono dettagliati nella Carta delle Collezioni.

| Servizio             | Destinatari          | Modalità di erogazione  | Indicatori  |
|----------------------|----------------------|-------------------------|---|
| proposte di acquisto | utenza istituzionale | modulo online<br>e-mail | tempi delle fasi del<br>trattamento delle richieste |

## 4.12 Servizi interbibliotecari

I servizi interbibliotecari sono:

- prestito interbibliotecario
  - in entrata: reperimento presso altre biblioteche di libri non posseduti dalla Biblioteca Luiss e non disponibili sul territorio di Roma.

Non è addebitato alcun costo all'utente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario, la biblioteca fornitrice può richiedere un rimborso spesa a carico dell'utente che dovrà autorizzarne preventivamente l'addebito.

| Servizio                                    | Destinatari          | Modalità di erogazione | Indicatori                     |
|---|----------------------|------------------------|--------------------------------|
| prestito interbibliotecario<br>(in entrata) | utenza istituzionale | modulo online          | tempi d'inoltrò e di fornitura |

- in uscita: fornitura a biblioteche esterne di libri posseduti dalla Biblioteca Luiss. Non è addebitato alcun costo all'ente richiedente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario la tariffa di rimborso prevista è di 1/2 voucher IFLA.

| Servizio                                   | Destinatari         | Modalità di erogazione | Indicatori                     |
|--|---------------------|------------------------|--------------------------------|
| prestito interbibliotecario<br>(in uscita) | biblioteche esterne | modulo online          | tempi d'inoltrò e di fornitura |

- fornitura di documenti
  - in entrata: fornitura di documenti reperiti presso altre biblioteche.

Non è addebitato alcun costo all'utente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario, la biblioteca fornitrice può richiedere un rimborso spesa a carico dell'utente che dovrà autorizzarne preventivamente l'addebito.

| Servizio                               | Destinatari          | Modalità di erogazione | Indicatori                     |
|--|----------------------|------------------------|--------------------------------|
| fornitura di documenti<br>(in entrata) | utenza istituzionale | modulo online          | tempi d'inoltrò e di fornitura |

- in uscita: fornitura a biblioteche esterne di documenti posseduti dalla Biblioteca Luiss.

Non è addebitato alcun costo all'ente richiedente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario la tariffa di rimborso è pari a 1/2 voucher IFLA per articolo.

| Servizio                              | Destinatari         | Modalità di erogazione                                    | Indicatori                       |
|---------------------------------------|---------------------|---|----------------------------------|
| fornitura di documenti<br>(in uscita) | biblioteche esterne | NILDE - Network for<br>Inter-Library Document<br>Exchange | tempi d'inoltrato e di fornitura |

### 4.13 Suggerimenti e reclami

Il servizio consente all'utenza istituzionale di formulare proposte e/o avanzare reclami sui servizi erogati dalla Biblioteca.

| Servizio               | Destinatari          | Modalità di erogazione | Indicatori        |
|------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| suggerimenti e reclami | utenza istituzionale | modulo online          | tempi di risposta |

### 4.14 Servizio di riproduzione digitale

Il servizio di riproduzione digitale è in modalità self-service e avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di diritto d'autore.

### 4.15 Sito web

Il sito web della Biblioteca contiene indicazioni sulle modalità di accesso e sugli orari di apertura, descrive i servizi e le risorse disponibili ed elenca i contatti per eventuali richieste. Inoltre, comprende anche l'accesso al discovery della Biblioteca. Il sito, in italiano e in inglese, viene costantemente aggiornato e si propone di offrire un'esperienza di navigazione semplice ed intuitiva.

| Servizio | Destinatari                            | Modalità di erogazione | Indicatori   |
|----------|--|------------------------|--|
| sito web | utenza istituzionale<br>utenza esterna | online                 | frequenza di aggiornamento<br>statistiche di visualizzazione |

## **5. Comunicazione e promozione**

Per promuovere servizi, risorse ed iniziative della Biblioteca vengono utilizzati i seguenti canali di comunicazione:

- sito web della Biblioteca;
- canali social istituzionali;
- comunicazioni via e-mail.

## **6. Rapporto con l'utenza**

Le sale della Biblioteca espongono specifiche norme comportamentali. Nel dettaglio, non è consentito:

- riservare posti liberi;
- introdurre cibi e bevande (ad eccezione di acqua in bottigliette richiudibili);
- parlare ad alta voce;
- utilizzare telefoni cellulari o altri dispositivi che possano arrecare disturbo;
- fumare e utilizzare la sigaretta elettronica;
- manomettere e danneggiare gli arredi e le dotazioni tecnologiche.

### **6.1 Tutela e riservatezza dei dati**

La Biblioteca garantisce che i dati personali dell'utenza vengano utilizzati esclusivamente per la gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) e informativa sul trattamento dei dati personali per i servizi della Biblioteca.



## **7. Misurazione e valutazione**

In linea con gli obiettivi strategici d'Ateneo, la Biblioteca monitora costantemente la quantità e la qualità dei servizi offerti e delle novità introdotte attraverso i seguenti strumenti di rilevazione:

- Audit interno annuale finalizzato a valutare e migliorare i processi di gestione e di controllo dei servizi.
- Indagine sulla qualità dei servizi Luiss svolta periodicamente dall'Ufficio Studi e Valutazione.
- Moduli di user satisfaction per il monitoraggio di specifici servizi della Biblioteca.
- Rapporto annuale, indici di penetrazione del servizio Biblioteca sull'utenza, statistiche sui servizi offerti.
- Statistiche mensili sulle attività di circolazione, sui servizi erogati, sulle attività di acquisizione, catalogazione e gestione del patrimonio, sui dati d'uso delle risorse e sull'affluenza.

Inoltre, la Biblioteca partecipa periodicamente a rilevazioni nazionali e internazionali che indagano e analizzano le principali tendenze nel settore bibliotecario. In particolare, la Biblioteca ha aderito a tutte le indagini censuarie promosse dal MUR (Ministero dell'Università e della Ricerca) e da GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo).

## **8. Terza Missione**

Nell'ambito delle attività di impatto sociale della Terza Missione Luiss e in linea con l'Obiettivo 4 dell'Agenda 2030, la Biblioteca svolge periodicamente incontri di media e information literacy destinati alle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado del territorio di Roma, con l'obiettivo di creare una comunità di cittadine e cittadini consapevoli a cui fornire strumenti per colmare la distanza tra la produzione e la fruizione dell'informazione e della conoscenza.