



CARTA DEI SERVIZI
BIBLIOTECA

CARTA DEI SERVIZI	5
1. STORIA	6
2. PATRIMONIO	8
3. PRINCIPI E OBIETTIVI	12
4. LA BIBLIOTECA	15
4.1 DESCRIZIONE DELLA SEDE	15
4.2 ORARI DI APERTURA	17
4.3 TIPOLOGIA DI UTENTI	17
5. SERVIZI	19
5.1 INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA	19
5.2 CONSULTAZIONE	20
5.3 PRESTITO	22
5.4 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	26
5.5 DOCUMENT DELIVERY	28
5.6 ACCESSO AD ALTRE BIBLIOTECHE ROMANE	30
5.7 ACCESSO REMOTO ALLE RISORSE ELETTRONICHE	31

5.8 LUISSEARCH	32
5.9 LUISSTHESIS	33
5.10 BIBLIOTECA DIGITALE	33
5.11 U-GOV	33
5.12 CHIEDI AL BIBLIOTECARIO	33
5.13 CORSI DI FORMAZIONE	34
5.14 RIPRODUZIONI	35
5.15 ACCESSO WIRELESS DALLA BIBLIOTECA	35
5.16 RISTORAZIONE	35
6. RAPPORTO CON GLI UTENTI	36
6.1 TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI	36
6.2 PROPOSTE DI ACQUISTO	36
6.3 SUGGERIMENTI E RECLAMI	36
6.4 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	36
6.5 STUDENTI COLLABORATORI	37
6.6 COMUNICAZIONE	37
6.7 NORME PER GLI UTENTI	38
7. MISURAZIONE E VALUTAZIONE	39

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale che **regola i rapporti fra Biblioteca e utenti**, stabilendo una sorta di patto, in cui la Biblioteca dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti.

La Biblioteca centralizzata della LUISS Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli biblioteca.luiss.it¹ supporta le attività di didattica e ricerca del:

- Dipartimento di Economia e Finanza;
- Dipartimento di Impresa e Management;
- Dipartimento di Giurisprudenza;
- Dipartimento di Scienze politiche.

¹ Il sito web della Biblioteca è costantemente aggiornato e riporta tutte le informazioni riguardanti risorse possedute (banche dati, periodici cartacei ed elettronici, working papers), servizi, modulistica online (servizi interbibliotecari, chiedi al bibliotecario, proposte di acquisto, suggerimenti/reclami).

1. STORIA

La LUISS ha origine dalla trasformazione di una precedente istituzione romana: l'**Università Pro Deo**, costituita nel **1966**.

Nel 1974 un gruppo di imprenditori guidato da Umberto Agnelli decide di investire risorse umane e finanziarie in un **innovativo progetto di formazione della classe dirigente**.

La LUISS adotta un nuovo modello formativo che va nella direzione degli atenei internazionali di eccellenza: una rigorosa selezione di ingresso, il numero programmato degli studenti, i piani di studio in linea con esigenze di mercato e, dunque, in stretto collegamento con il mondo delle imprese e uno studio delle lingue straniere e dell'informatica.

Ai fondatori si uniscono, negli anni successivi, altri importanti gruppi industriali pubblici e privati e aziende di credito che portano nel Consiglio di Amministrazione dell'Università una qualificata rappresentanza di imprenditori.

Nel **1977** l'Università cambia ufficialmente il nome in **LUISS - Libera Università Internazionale degli Studi Sociali**. Un anno dopo, l'allora Presidente di Confindustria Guido Carli diventa Presidente dell'Università e lo rimarrà fino alla sua morte, avvenuta nel 1993.

Nel **1982** la LUISS amplia la sua offerta formativa. A Economia e Scienze Politiche si aggiunge la Facoltà di **Giurisprudenza**.

Nel **1994** il Consiglio di Amministrazione decide di **intitolare l'Università in memoria di Guido Carli**.

Nel **1997** si costituisce la **LUISS Management S.p.A.** per tutte le attività di formazione rivolte al mercato.

2. PATRIMONIO

Nel **1966**, anno di riconoscimento della Libera Università Internazionale degli Studi Sociali "Pro Deo", il patrimonio librario della Biblioteca era di circa **20.000 opere monografiche**, proveniente da omaggi e donazioni degli amici della Pro Deo, di conseguenza molto eterogeneo.

L'ampliamento delle raccolte e dei servizi offerti ha reso necessario, nel **1988**, il **trasferimento** della Biblioteca nell'attuale **sede in Via di Santa Costanza**.

La Biblioteca possiede **monografie, periodici in formato cartaceo, periodici in formato elettronico, ebooks e banche dati** e mette a disposizione gli archivi LUISSThesis, LUISSearch, Biblioteca Digitale e U-GOV, frutto delle attività dell'Università LUISS.

Sono inoltre disponibili:

→ Fondo Bachelet

Il Fondo Bachelet è costituito dalla biblioteca giuridica del prof. Vittorio Bachelet, primo professore ordinario (dal 1969 al 1974) della Libera

Università internazionale di studi sociali, donata dalla Famiglia Bachelet al Centro di ricerca sulle amministrazioni pubbliche "Vittorio Bachelet" all'atto della sua istituzione in seno alla LUISS nel 1992. Comprende soprattutto monografie e opere collettanee di diritto amministrativo e di diritto pubblico generale.

→ Fondo Ungari

La Biblioteca ha ricevuto in dono nel 1999 parte della raccolta libraria del prof. Paolo Ungari. La collezione di volumi a stampa si caratterizza soprattutto come raccolta di diritto e in particolare di diritti dell'uomo e storia del diritto. Inoltre sono ben rappresentate discipline quali la storia politica e la storia delle istituzioni.

→ Fondo Pujia

Il fondo librario del Senatore Francesco Pujia², donato alla biblioteca nel 2000, è composto essenzialmente di libri di diritto e specificatamente di diritto penale. Molto ricca, in particolare, la raccolta di opuscoli e di fonti a stampa (progetti ed "osservazioni") delle codificazioni penali fasciste del 1930-31 e civili del 1942.

² Per maggiori informazioni sul senatore Pujia vedi: <http://notes9.senato.it/Web/senregno.NSF/ed09445904d7899dc1257114003829b4/21ba11918e0efa014125646f005ec6ba?OpenDocument>.

Il patrimonio, catalogato in base agli **standard nazionali ed internazionali**, viene sistematicamente incrementato attraverso:

- un fondo direttamente spendibile dalla Biblioteca per il completamento delle opere in continuazione e per l'acquisto di opere di consultazione generale (denominate reference collection) e risorse elettroniche;
- altri fondi per l'acquisto di materiale cartaceo destinati a soddisfare le richieste inoltrate dai docenti autorizzati dai Direttori di Dipartimento.

Gli utenti della Biblioteca possono suggerire l'acquisto di materiale bibliografico compilando l'apposito modulo. Prima di inoltrare la richiesta, occorre verificare attraverso il catalogo della Biblioteca che il materiale non sia già disponibile.

La Biblioteca pubblica mensilmente il bollettino delle nuove accessioni.

L'automazione della Biblioteca è stata avviata nel 1968, iniziando dalla catalogazione per poi estenderla, negli anni '80, ad altre procedure gestionali e bibliografiche con un software proprietario.

Nel 2000 è stato adottato **Amicus**, sistema integrato internazionale. Sono stati attivati i moduli relativi all'acquisizione, la catalogazione, il prestito, la reportistica e la ricerca.

Nel 2012 sono stati attivati nell'ambito della piattaforma **OliSuite** di @Cult, i moduli web-based WeCat per la catalogazione e WeLoan per la circolazione.

3. PRINCIPI E OBIETTIVI

In linea con gli indirizzi proposti dalla Conferenza dei Rettori Universitari Italiani³, la Biblioteca si ispira ai seguenti **valori**:

- **accesso** all'informazione;
- **diffusione** della cultura e dei saperi scientifici;
- **cooperazione** tra biblioteche ed istituti affini;
- **sviluppo** della professionalità.

La Biblioteca persegue inoltre la seguente **mission**:

- rendere l'intero patrimonio cartaceo liberamente accessibile agli utenti attraverso lo **scaffale aperto**, organizzandolo tematicamente attraverso la Classificazione Decimale Dewey (**CDD**) per semplificarne la reperibilità;
- affiancare al materiale cartaceo una **Biblioteca Digitale**, con risorse elettroniche accessibili sia dai computer collegati alla rete di Ateneo che da remoto, configurando il proprio computer di casa;
- ottimizzare il servizio attraverso un **sistema integrato** dove le attività di back office e front office perseguano la stessa missione attraverso obiettivi talvolta comuni e talvolta specifici per ciascun servizio.

³ CRUI, *Linee guida per la costituzione del sistema bibliotecario accademico italiano (SBAI)*, febbraio 2008.

La **cooperazione** ha l'obiettivo di favorire il continuo sviluppo del servizio e in questa ottica la Biblioteca:

- è iscritta all'**AIB** – Associazione italiana biblioteche;
- è iscritta all'**AIDA** – Associazione Italiana per la Documentazione Avanzata;
- è membro dell'Amicus Dobis/Libis Users Group, costituito dalle biblioteche che utilizzano il software gestionale Amicus;
- partecipa allo spoglio di periodici di scienze sociali nell'ambito del progetto **ESSPER** per permettere un agevole reperimento dei singoli articoli pubblicati all'interno delle riviste possedute;
- aderisce al Catalogo Italiano dei Periodici (**ACNP**);
- si conforma alle 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);
- stipula **convenzioni** e accordi con biblioteche affini per effettuare prestiti interbibliotecari e document delivery;
- aderisce ad **iniziative consortili** per contrattazioni di comune interesse nell'acquisto di risorse.

Nello specifico, la Biblioteca persegue i seguenti obiettivi:

- permettere un **accesso veloce** a tutte le collezioni della Biblioteca, indipendentemente dal loro formato;
- costituire il punto di riferimento e di **disseminazione dei risultati** della **ricerca scientifica** e delle **tesi di laurea** e di **dottorato**⁴ dell'Università, attraverso l'implementazione e l'aggiornamento degli archivi istituzionali open access⁵;
- assicurare un **rapido aggiornamento** del patrimonio bibliografico;
- adeguare i servizi della Biblioteca alle **esigenze degli utenti**, mantenendo un atteggiamento proattivo e consono all'epoca della "Società dell'Informazione" in cui viviamo;
- verificare la **qualità** dei servizi erogati;
- **promuovere i servizi** della Biblioteca.

Il corretto funzionamento della Biblioteca è disciplinato dal Regolamento della Biblioteca, dalla Carta dei Servizi e dai Regolamenti interni degli specifici servizi.

⁴ CRUI, *Linee guida per il deposito delle tesi di dottorato negli archivi aperti*, ottobre 2007.

⁵ CRUI, *Linee guida per gli archivi istituzionali*, aprile 2009.

4. LA BIBLIOTECA

4.1 DESCRIZIONE DELLA SEDE

La Biblioteca si trova in via di Santa Costanza, al piano terra del civico n. 53, ed è facilmente raggiungibile sia con il servizio di navetta (riservato agli utenti LUISS) che con i mezzi di trasporto pubblico ATAC:

- bus n. 60 - fermata Nomentana/XXI Aprile
- bus n. 84 - fermata Nomentana/S. Costanza
- bus n. 310 - fermata S. Costanza
- filobus n. 90 - fermata Nomentana/XXI Aprile

La Biblioteca si articola in:

- una **Sala studio esterna**, di fronte all'entrata principale;
- una **Sala distribuzione**, dove inoltrare le richieste di consultazione e prestito, effettuare la registrazione di presenza e depositare le borse negli appositi armadietti per accedere alla Sala consultazione periodici;
- una **Sala consultazione catalogo**, con 7 postazioni PC, dove è possibile effettuare le ricerche bibliografiche e consultare la maggior parte delle risorse elettroniche della Biblioteca;

- un **locale per le fotocopie**, con 5 postazioni, di cui una a disposizione di coloro che possiedono l'apposita password fornita dai Dipartimenti. Il servizio è self service e presso la Biblioteca è disponibile un distributore automatico per l'acquisto della tessera che costa 5 euro e permette 150 copie; il distributore non dà resto e accetta solo banconote da 5 euro;
- una **Sala consultazione periodici**, dove sono disponibili, in ordine alfabetico e con un numero progressivo, le ultime annate dei periodici cartacei a cui la Biblioteca è abbonata, nonché le opere di reference di utilizzo più frequente, collocate per argomento secondo la Classificazione Decimale Dewey;
- due **Sale reference** per le ricerche attinenti alle risorse elettroniche, situate nel lato destro dell'edificio, dove sono disponibili anche alcune opere di reference cartacee, tra cui l'Enciclopedia Giuridica Treccani, e dove è possibile stampare nel limite di 35 pagine al giorno le ricerche bibliografiche;
- un **magazzino per le monografie**, situato nel lato destro dell'edificio, non accessibile all'utenza;
- tre **magazzini per i periodici: B**, liberamente accessibile agli utenti, al quale si accede dalla Sala distribuzione, **C, D, E**, situati ai lati della Sala studio esterna, con prelievo del materiale a cura del personale della Biblioteca;
- gli **uffici**, situati nel lato destro dell'edificio, dove è collocata anche una seconda fotocopiatrice a disposizione di coloro che possiedono l'apposita password fornita dai Dipartimenti;

- un **magazzino** esterno, situato presso **viale Gottardo**, dove sono situate le monografie con collocazione da U00001 a U39999 (ad eccezione dei testi d'esame), i fondi Bachelet, Ungari e Pujia e le opere originariamente appartenenti alla Libera Università Internazionale degli Studi Sociali "Pro Deo".

4.2 ORARI DI APERTURA

La Biblioteca è aperta al pubblico secondo i seguenti orari:

- **Front office:** Lun. – Ven. ore 8:30 - 21:00; Sab. ore 8:30 - 14:00;
- **Sale reference:** Lun. – Ven. ore 8:00 - 20:00 ; Sab. ore 8:00 - 13:45;
- **Sala lettura:** Lun. – Ven. ore 8:00 - 21:45; Sab. ore 8:00 - 13:45;

Nei **periodi festivi** la Biblioteca osserva un orario ridotto che viene tempestivamente comunicato all'utenza attraverso il sito web.

4.3 TIPOLOGIA DI UTENTI

Sono ammessi ad usufruire delle risorse e dei servizi della Biblioteca:

- **studenti LUISS** iscritti ai corsi ordinari, ai corsi post-universitari e ai dottorati di ricerca;
- studenti degli **scambi internazionali**;
- personale **docente LUISS**;
- **personale amministrativo LUISS**;

- utenti esterni che abbiano **rapporti temporanei di lavoro** con i Dipartimenti e i Centri di Ricerca, previa presentazione di una lettera di richiesta di ammissione firmata dal Direttore del Dipartimento o dal Centro di Ricerca con il quale svolgono attività di collaborazione;
- **laureati LUISS** dietro pagamento di un'**iscrizione annuale**;
- coloro che hanno terminato un **corso post-laurea LUISS** della durata **maggiore di 3 mesi** d'aula o un **Dottorato** di Ricerca LUISS o **LUISS Business School** dietro pagamento di un'**iscrizione annuale**;
- ex docenti LUISS dietro pagamento di un'iscrizione annuale;
- iscritti all'Associazione Laureati LUISS;
- **utenti esterni** iscritti ad altre Università possono accedere solo per la consultazione di **materiale cartaceo non presente in altre biblioteche di Roma**.

*Si accede su appuntamento (+39.06.8522.5600) nei giorni di martedì e/o giovedì dalle ore 8:30 alle ore 13:30. L'accesso in Biblioteca è consentito per un massimo di tre volte ed è richiesta una **lettera di malleveria** della Biblioteca della Facoltà d'appartenenza e un documento d'identità valido;*

→ gli **utenti esterni** che, pur non essendo studenti universitari, hanno bisogno di accedere alla Biblioteca per scopi di ricerca sono invitati a contattare Ada Ciliberti: aciliberti@luiss.it - +39.06.8522.5600.

5. SERVIZI

5.1 INFORMAZIONE BIBLIOGRAFICA

Il servizio fornisce informazioni di **orientamento bibliografico generale, assistenza nella consultazione di cataloghi e banche dati** e nel **reperimento di documenti**.

Il servizio è erogato presso la Sala distribuzione, la Sala consultazione periodici e le Sale Reference; sono inoltre a disposizione dell'utenza postazioni informatizzate per l'interrogazione del catalogo e delle risorse elettroniche.

Il catalogo è disponibile online ad accesso pubblico e permette di ricercare tutte le risorse possedute dalla Biblioteca e verificarne la disponibilità; inoltre, attraverso la funzione di LOGIN, è possibile: controllare la scadenza dei prestiti, effettuare il rinnovo e prenotare copie in prestito ad altri utenti.

5.2 CONSULTAZIONE

Le **monografie** con collocazione **Biblioteca Centrale** devono essere richieste in Sala distribuzione al personale addetto compilando l'apposito modulo su cartoncino bianco e nel **limite di 8 volumi** al giorno.

Per effettuare la richiesta è necessario reperire la **Segnatura** dell'opera attraverso il catalogo online.

La distribuzione avviene ogni **15 minuti**.

Per il periodo di consultazione viene trattenuto in deposito il **badge** LUISS o un documento di riconoscimento ad esclusione della Carta di Identità⁶.

Le opere prese in consultazione, salvo quelle escluse dal prestito, possono essere portate al di fuori della Biblioteca e devono comunque essere riconsegnate in giornata.

Le **monografie** con collocazione **Sala consultazione** sono disponibili a scaffale aperto in Sala consultazione periodici e sono direttamente accessibili all'utenza ma non possono essere portate al di fuori dalla Biblioteca.

I **periodici** cartacei in abbonamento posseduti dalla Biblioteca sono disponibili a scaffale aperto presso la **Sala consultazione periodici**, per quanto riguarda l'annata corrente.

⁶ Essendo l'unico documento di identità con valenza legale a livello internazionale, la Biblioteca preferisce non trattenerlo in deposito.

Le **annate precedenti** sono invece conservate nei magazzini e per il reperimento della collocazione sono disponibili un elenco cartaceo ed un motore di ricerca online che riporta anche le informazioni di accesso al formato elettronico, se disponibile. Il **magazzino B** è liberamente accessibile da parte degli utenti, mentre per le riviste conservate presso i **magazzini C, D, ed E** è necessario fornire gli estremi (titolo del periodico, anno, fascicolo, collocazione) al personale addetto in Sala distribuzione, che provvederà a consegnarlo entro 15 minuti. Una volta terminata la consultazione è possibile lasciare il materiale sul tavolo in Sala consultazione periodici. Le collocazioni con la lettera G si riferiscono a materiale conservato presso il magazzino esterno di viale Gottardo.

Le risorse elettroniche sono consultabili presso le postazioni della **Sala consultazione catalogo** e delle **Sale Reference** e i risultati delle ricerche possono essere liberamente salvati su penna USB o inviati tramite email; per la stampa, nel limite di 35 pagine giornaliere, è necessario recarsi esclusivamente presso le Sale reference.

Alcune risorse sono accessibili solo dalle Sale Reference, mentre la Biblioteca digitale solo dai computer sui quali è apposta una nuvoletta informativa recante l'omonima dicitura. Le modalità di accesso ad ogni risorsa sono specificate nella scheda relativa alla risorsa presente nella pagina web dedicata.

Per le richieste di materiale, sia monografico che periodico, situato a **viale Gottardo**, è necessario rivolgersi al personale e compilare un apposito modulo su cartocino bianco. Il materiale viene consegnato ogni mercoledì dopo le ore 17.00. Le richieste per singolo utente sono limitate a 5 monografie e/o 3 periodici, per un totale di richieste settimanali di tutti gli utenti di 50 opere tra monografie e periodici.

5.3 PRESTITO

Le richieste di prestito, compilate in stampatello su apposito modulo in cartoncino giallo, vanno inoltrate al personale della Sala distribuzione presso la postazione dedicata.

Prima di compilare il modulo è necessario aver già richiesto i **libri in consultazione** ed averli fisicamente in mano.

Al momento della richiesta, infatti, l'utente firma una **dichiarazione sullo stato dei libri** (rovinato - sottolineato - buono), in base alla quale sarà eventualmente chiamato a rispondere di danni causati o non dichiarati riscontrati dal personale addetto al momento della restituzione.

Il prestito può essere **richiesto solo dall'interessato**, mentre la restituzione può essere effettuata anche da altra persona oppure per posta; in caso di spedizione come data di restituzione fa fede il timbro postale.

La politica del servizio di prestito prevede:

CATEGORIA	N° VOLUMI	DURATA DEL PRESTITO	NUMERO DEI RINNOVI
STUD. LAUREA TRIENNALE / MAGISTRALE / CU	5	30 GG	ILLIMITATI
STUD. LAUREANDI	10	40 GG	ILLIMITATI
STUD. SCAMBI INTERNAZIONALI	5	30 GG	1
DOCENTI/DOTTORANDI	15	45 GG	1
LAUREATI BIBLIOTECA	3	30 GG	1
LAUREATI BIBLIOTECA – DOTTORANDI	10	40 GG	1
ASSOCIAZIONE LAUREATI LUISS	3	30 GG	1
ASSOCIAZIONE LAUREATI LUISS – DOTTORANDI	10	40 GG	1
MBA MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION	3	30 GG	1
CORSI DI SPECIALIZZAZIONE > 6 MESI	3	30 GG	1
CORSI DI SPECIALIZZAZIONE < 6 MESI	2	7 GG	1

Sono esclusi dal prestito: i periodici, i testi d'esame, le opere di reference, le monografie pubblicate precedentemente all'anno 1900, le opere provenienti da donazioni ove esistano vincoli di destinazione. I testi d'esame possono essere portati al di fuori della Biblioteca, purché vengano riconsegnati entro l'orario di chiusura.

È possibile **prenotare i libri in prestito ad altri utenti** attraverso la funzione di LOGIN al catalogo o rivolgendosi al front office della Biblioteca: l'utente viene avvisato telefonicamente al rientro del libro prenotato.

Se il libro non è stato prenotato da altri utenti, è possibile **rinnovare il prestito**, entro la data di scadenza dello stesso, ma non prima di una settimana.

NB: la prenotazione è relativa a libri in prestito ad altri utenti. Il rinnovo è il prolungamento della durata del prestito per i propri libri.

Gli utenti sono tenuti a restituire i libri nei termini previsti.

Il ritardo nella restituzione, decorsi due giorni di tolleranza rispetto alla data di scadenza del prestito, **comporta l'esclusione dal servizio** del prestito per un periodo di tempo pari a **30 giorni** a decorrere dalla data dell'effettiva restituzione dell'opera.

Il ritardo nella restituzione da parte di docenti/dottorandi comporta:

- inoltro di due solleciti, rispettivamente dopo 15 e 25 giorni dalla scadenza del prestito;
- l'inibizione del servizio del prestito allo scadere dei 30 giorni di tolleranza ammessi rispetto alla data di scadenza del prestito;
- l'esclusione dal servizio del prestito per un periodo di tempo pari a 30 giorni a decorrere dalla data dell'effettiva restituzione dell'opera.

Lo **smarrimento** o il **danneggiamento** di una monografia avuta in prestito o in consultazione **comporta l'acquisto** da parte dell'utente di un'altra copia integra della stessa edizione. Qualora ciò non fosse possibile, la decisione in merito agli opportuni provvedimenti è rimessa alla Commissione d'Ateneo.

5.4 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Utenti LUISS

Il servizio permette di **reperire monografie** che la Biblioteca non possiede e **che non sono reperibili presso altre biblioteche di Roma.**

Possono utilizzare il servizio studenti iscritti presso la LUISS ai corsi ordinari, ai corsi di perfezionamento post-universitari, studenti degli scambi internazionali, docenti, iscritti alla Biblioteca, iscritti all'Associazione Laureati LUISS.

La richiesta può essere inoltrata compilando l'apposito modulo online con i propri dati e le informazioni bibliografiche relative ad ogni singola monografia richiesta.

Il servizio non comporta alcuna **spesa** se il libro è reperibile presso una Biblioteca con cui sia attiva la reciprocità gratuita degli scambi. Nel caso in cui sia necessario rivolgersi ad una Biblioteca che richiede un rimborso spese, questo verrà comunicato all'utente prima di procedere alla richiesta del materiale.

I tempi di attesa possono variare a seconda della Biblioteca a cui viene richiesto il materiale e alle sue modalità di evasione delle pratiche ed invio. Il tempo medio di attesa è di 8/10 giorni. La Biblioteca si impegna comunque ad evadere ciascuna richiesta, per le procedure che la riguardano, entro 2 giorni lavorativi.

Una volta ricevuto il materiale, la Biblioteca avvisa tempestivamente l'utente che potrà provvedere alla consultazione e/o al ritiro.

Altre biblioteche

Il servizio è disponibile anche per biblioteche italiane, universitarie e non, che abbiano necessità di consultare materiale appartenente alla collezione della Biblioteca e **che non operino su Roma.** Le richieste da parte di biblioteche che hanno sede a Roma, saranno vagliate singolarmente **secondo l'affinità del patrimonio** della Biblioteca richiedente.

La Biblioteca si impegna a **rispondere**, seppur negativamente, **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta.

Il servizio di Prestito Interbibliotecario è **gratuito** e basato sulla **reciprocità del trattamento.** Nel caso in cui la biblioteca richiedente non garantisca la reciprocità la tariffa di rimborso prevista è di **euro 5,00** per ciascun libro da versare tramite conto corrente postale, secondo le specifiche che verranno indicate al momento dell'invio del documento.

Non sono ammesse richieste a titolo personale.

5.5 DOCUMENT DELIVERY

Utenti LUISS

Il servizio permette di reperire **articoli** pubblicati su periodici o **saggi/capitoli di monografie** che la Biblioteca non possiede e che **non sono reperibili presso altre biblioteche di Roma.**

Possono utilizzare il servizio studenti iscritti presso la LUISS ai corsi ordinari, ai corsi di perfezionamento post-universitari, studenti degli scambi internazionali, docenti, iscritti alla Biblioteca, iscritti all'Associazione Laureati LUISS.

La richiesta può essere inoltrata compilando l'apposito modulo online con i propri dati e le informazioni bibliografiche relative ad ogni singolo documento richiesto.

Il servizio non comporta alcuna **spesa** se il libro è reperibile presso una Biblioteca con cui sia attiva la reciprocità gratuita degli scambi. Nel caso in cui sia necessario rivolgersi ad una Biblioteca che richiede un rimborso spese, questo verrà comunicato all'utente prima di procedere alla richiesta del materiale.

I tempi di attesa possono variare a seconda della Biblioteca a cui viene richiesto il materiale e alle sue modalità di evasione delle pratiche ed invio. Il tempo medio di attesa è di 6/7 giorni. La Biblioteca si impegna comunque ad evadere ciascuna richiesta, per le procedure che la

riguardano, entro 2 giorni lavorativi.

Una volta ricevuto il materiale, la Biblioteca avvisa tempestivamente l'utente, che potrà provvedere alla consultazione e/o al ritiro.

Altre biblioteche

Il servizio è disponibile anche per biblioteche italiane, universitarie e non, che abbiano necessità di consultare materiale appartenente alla collezione della Biblioteca e **che non operino su Roma.** Le richieste da parte di biblioteche che hanno sede a Roma, saranno vagliate **singolarmente secondo l'affinità del patrimonio** della Biblioteca richiedente.

La Biblioteca si impegna a rispondere, seppur negativamente, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Il servizio di Document Delivery è **gratuito** e basato sulla **reciprocità del trattamento.** Nel caso in cui la Biblioteca richiedente non garantisca la reciprocità le tariffe di rimborso previste, da versare tramite conto corrente postale, secondo le specifiche che verranno indicate al momento dell'invio del documento, sono le seguenti:

- da 1 a 20 pagine € 3,00
- da 20 a 40 pagine € 4,00
- oltre le 40 pagine € 4,00 + € 0,10 a pagina

Non sono ammesse richieste a titolo personale.

5.6 ACCESSO AD ALTRE BIBLIOTECHE ROMANE

Per accedere ai servizi di altre Biblioteche di norma è sufficiente presentare un documento d'identità valido, ma a volte è necessario disporre di una lettera di presentazione rilasciata dalla propria Biblioteca di appartenenza.

Lettere di presentazione e/o autorizzazione vengono rilasciate dalla Biblioteca LUISS ai propri utenti presso le Sale Reference. NB: i moduli scaricabili online devono essere firmati in originale dalla dott.ssa Villagrana Hernandez, Dirigente Responsabile della Biblioteca.

Le modalità di accesso sono stabilite da ogni Biblioteca in base alla tipologia, pubblica o privata, al regolamento interno o a particolari accordi di collaborazione tra istituzioni.

Con alcune biblioteche la LUISS stipula annualmente delle convenzioni che permettono ai suoi utenti la fruizione del materiale da loro posseduto, secondo modalità differenti a seconda dei casi, come illustrato nell'apposita [pagina web](#).

Gli utenti delle **biblioteche convenzionate** a loro volta hanno diritto ai seguenti servizi:

- **accesso e consultazione delle risorse cartacee** (previa presentazione del modulo debitamente compilato, firmato e timbrato);
- **prestito tramite servizio di Prestito interbibliotecario**, previa richiesta inoltrata dalla Biblioteca con e-mail a ill@luiss.it in cui siano specificati: nominativo e matricola dell'utente o altre specifiche

relative al suo rapporto con l'Università, nel caso in cui non si tratti di uno studente; il prestito è da intendersi tra le Biblioteche, ma successivamente alla e-mail è possibile il ritiro personale dei volumi; → **document delivery**, a cura della Biblioteca, da inoltrare all'indirizzo dd@luiss.it (non più di 2 documenti per ciascuna richiesta e comunque mai più di 5 al mese) per le Biblioteche che garantiscono il servizio in regime di reciprocità gratuita.

5.7 ACCESSO REMOTO ALLE RISORSE ELETTRONICHE

Il servizio permette di accedere a molte delle **risorse elettroniche in abbonamento presso la Biblioteca anche dall'esterno** della rete dell'Ateneo. La mancata possibilità di accesso remoto per alcune risorse, in particolare le banche dati giuridiche italiane, non dipende dalla volontà della Biblioteca ma dalle impostazioni tecniche delle risorse stesse, che non permettono l'accesso in questa modalità.

Si rivolge a docenti, studenti iscritti presso la LUISS ai corsi ordinari, ai corsi di perfezionamento post-universitari (della durata di più di 6 mesi), studenti degli scambi internazionali, iscritti alla Biblioteca.

Per accedere al servizio è necessario avere a disposizione **un'utenza di posta elettronica LUISS e configurare il proprio browser** secondo le istruzioni fornite sul [sito web](#).

5.8 LUISSEARCH

La LUISS Guido Carli persegue una politica di competizione per la qualità nell'ambito della ricerca accademica e scientifica universitaria internazionale attraverso i suoi Dipartimenti, Centri di Ricerca e Dottorati di Ricerca. A questo scopo LUISSearch raccoglie e rende disponibili i documenti disponibili ad accesso aperto prodotti nell'ambito della ricerca universitaria e post lauream dell'Ateneo.

L'archivio contiene collezioni di documenti digitali relative a:

- **Pubblicazioni di docenti e ricercatori** in Open Access: monografie, contributi all'interno di monografie, articoli di periodici, working papers e contributi a convegni e workshop;
- **Papers in progress:** lavori di ricerca in attesa di peer-review;
- **Tesi dei candidati dei Dottorati di Ricerca** attivi presso l'Università e discusse a partire dal 2008.

Le pubblicazioni e le tesi sono raccolte secondo il Dipartimento di appartenenza:

- Dipartimento di Economia e Finanza
- Dipartimento di Impresa e Management
- Dipartimento di Giurisprudenza
- Dipartimento di Scienze politiche

5.9 LUISSTHESIS

La banca dati raccoglie e rende disponibili in rete le Tesi di Laurea discusse presso la LUISS Guido Carli.

Attualmente sono disponibili le Tesi a partire dalla sessione straordinaria dell'AA 2006/2007 per le quali i Laureati hanno concesso l'autorizzazione alla consultazione online.

5.10 **BIBLIOTECA DIGITALE**

La Biblioteca Digitale raccoglie materiali didattici, articoli e papers di interesse per le scienze sociali ed è consultabile da pc dedicati presso la Sala Cataloghi e le Sale Reference della Biblioteca.

5.11 **U-GOV**

U-GOV è il catalogo dei prodotti della ricerca scientifica LUISS.

5.12 **CHIEDI AL BIBLIOTECARIO**

Il servizio di reference online è rivolto esclusivamente ad utenti LUISS e fornisce assistenza remota e supporto nella ricerca.

Risponde a quesiti relativi a:

- redazione di bibliografie;
- reperimento di informazioni e materiale su un determinato argomento;
- indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare;
- accesso ad altre biblioteche.

Fornisce inoltre informazioni sui servizi della Biblioteca e sul suo patrimonio, sia cartaceo che elettronico.

Tra le risorse utilizzate per effettuare le ricerche di natura bibliografica non figura il patrimonio monografico della Biblioteca, per il quale si rimanda alla consultazione del [catalogo](#).

Si possono inoltrare un **massimo di 3 richieste al mese** e comunque mai più di **2 a settimana**.

Il tempo di evasione massimo per ciascuna richiesta è di **5 giorni lavorativi**. Varia comunque in funzione della complessità della richiesta medesima.

La richiesta si può fare compilando l'apposito [modulo online](#) con i propri dati e le informazioni necessarie e la risposta verrà inviata via e-mail all'indirizzo fornito.

5.13 CORSI DI FORMAZIONE

La Biblioteca offre servizi di orientamento e assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle risorse elettroniche. Nel corso dell'anno accademico, **secondo richiesta**, vengono organizzati dei corsi mirati per acquisire competenze di base nel reperire e usare le risorse bibliografiche tradizionali ed elettroniche e supportare i lavori di tesi degli studenti.

Su richiesta la Biblioteca progetta anche incontri mirati all'uso di singole banche dati o a specifici argomenti.

5.14 RIPRODUZIONI

La riproduzione dei documenti è consentita nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e ove non ne pregiudichi la conservazione.

Il servizio è self service e presso la Biblioteca è disponibile un distributore automatico per l'acquisto della tessera. La tessera costa 5 euro e permette 150 copie. Il distributore non dà resto e accetta solo banconote da 5 euro.

5.15 ACCESSO WIRELESS DALLA BIBLIOTECA

Il servizio è offerto a tutti gli utenti LUISS in possesso di un account di rete rilasciato dall'Università e la copertura è disponibile presso: Sala lettura, Sala consultazione periodici, Sala distribuzione, Sala consultazione catalogo, Sala reference.

5.16 RISTORAZIONE

Presso la Biblioteca sono a disposizione dei distributori di snacks e bevande.

6. RAPPORTO CON GLI UTENTI

6.1 TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

La Biblioteca garantisce che i dati personali degli utenti vengano utilizzati esclusivamente per la gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente.

6.2 PROPOSTE DI ACQUISTO

Gli utenti della Biblioteca possono suggerire l'acquisto di materiale bibliografico compilando l'apposito modulo. Prima di inoltrare la richiesta, occorre verificare attraverso il catalogo della Biblioteca che il materiale non sia già disponibile.

6.3 SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Biblioteca invita i propri utenti a segnalare attraverso l'apposito modulo eventuali disservizi o ad inoltrare suggerimenti a cui l'ufficio competente risponde via email entro 2 giorni lavorativi.

6.4 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Al fine di monitorare e garantire la qualità delle risorse e dei servizi offerti, periodicamente la Biblioteca somministra all'utenza dei questionari di

soddisfazione e realizza indagini qualitative mirate alla valutazione di specifiche aree di azione.

6.5 STUDENTI COLLABORATORI

Agli studenti LUISS iscritti agli anni successivi al primo di un corso di laurea triennale, a ciclo unico, o magistrale è offerta l'opportunità di una collaborazione part-time di 150 ore nel corso dell'intero anno accademico presso alcune strutture dell'Università, tra cui la Biblioteca.

6.6 COMUNICAZIONE

Il personale di front office della Biblioteca è munito di **cartellino di riconoscimento** e **si qualifica telefonicamente** con il proprio cognome.

Le informazioni aggiornate su risorse, servizi e novità vengono pubblicizzate attraverso il sito web della Biblioteca e, in occasione di particolari iniziative, attraverso l'utilizzo di mirate e specifiche mailing list.

Sono a disposizione dell'utenza **brochures** informative sui servizi e le risorse offerti e materiale promozionale (segnalibri, quaderni, etc.). Nella Sala distribuzione sono inoltre disposte una vetrina che pubblicizza gli ultimi acquisti e una che espone materiale di particolare importanza.

La Biblioteca pubblica mensilmente il bollettino delle nuove accessioni.

6.7 NORME PER GLI UTENTI

Nei locali della Biblioteca non è permesso:

- **fumare**;
- **parlare** ad alta voce;
- utilizzare **telefoni** cellulari o altri dispositivi che possano arrecare disturbo;
- mangiare;
- consumare **bevande** (ad eccezione di acqua in bottigliette richiudibili).

Per accedere alla Biblioteca è necessario presentare il **badge** rilasciato dagli uffici LUISS competenti oppure un **documento di identità** valido.

A tutti gli utenti è richiesto di **registrare la propria presenza** giornaliera, a fini statistici, inserendo la propria matricola nel computer predisposto nella Sala distribuzione.

Per accedere alla **Sala consultazione periodici** e ai **magazzini** è necessario **depositare borse** e **zaini** negli appositi armadietti, che dovranno essere liberati entro l'orario di chiusura. Per la chiusura degli stessi è necessario inserire una **moneta da un euro**, che verrà restituita una volta svuotati.

La Biblioteca non è responsabile dei beni lasciati incustoditi.

7. MISURAZIONE E VALUTAZIONE

La Biblioteca:

- rileva mensilmente le statistiche relative a: **presenze** (Front office e Sala reference), **consultazione** e **prestito**, **servizi interbibliotecari**, chiedi al bibliotecario, **nuove accessioni** e **catalogazione** ed elabora strumenti di analisi dell'andamento dei servizi; i dati delle rilevazioni sono disponibili a partire dall'anno 2003;
- somministra periodicamente ai propri utenti reali un questionario di soddisfazione mirato alla valutazione delle risorse e dei servizi offerti;
- nel 2009 ha realizzato la prima **indagine qualitativa**, denominata Progetto IN, con l'obiettivo di sperimentare un nuovo approccio di analisi che potesse affiancare ed arricchire le rilevazioni quantitative condotte sistematicamente dalla Biblioteca;
- redige **annualmente** un Rapporto che presenta la sintesi dei dati relativi a risorse, servizi e flussi di lavoro, aggiornati al 31 dicembre dell'anno in oggetto; il Rapporto è diviso in due parti: indicatori (generali e di efficacia) e dati (generali e suddivisi per utenza, patrimonio e servizi).

Luiss Guido Carli
Biblioteca
Via di S. Costanza, 53
00198 Roma
T 06 85 225 600
F 06 85 225 625
biblioteca@luiss.it
www.luiss.it/biblioteca