

La Carta dei Servizi della Biblioteca costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento che permette all'utente di conoscere i servizi offerti, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard promessi.

Nella redazione della Carta dei Servizi la Biblioteca Centrale della Facoltà di Agraria si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 che sono:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La Biblioteca eroga i suoi servizi garantendo un uguale trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di età, sesso, religione, lingua, nazionalità, opinioni politiche e condizioni sociali. Sono servizi improntati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

CONTINUITÀ

I servizi sono garantiti con continuità e regolarità. La Biblioteca si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti degli improvvisi cambiamenti al fine di ridurre al minimo i disagi.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

La Biblioteca nello svolgimento della propria attività istituzionale, tiene conto delle esigenze, dei suggerimenti e dei reclami formulati dagli utenti. Nella gestione e nell'erogazione dei servizi la Biblioteca semplifica le procedure attraverso l'impiego di strumenti informatici e si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per accedere ai servizi.

ECONOMICITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA

Uno dei principali obiettivi della Biblioteca è il continuo miglioramento dei servizi offerti secondo i criteri di efficienza e di efficacia. Il livello di soddisfazione dell'utenza viene monitorato al fine di adeguare sia qualitativamente che quantitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

La struttura

La Biblioteca dispone di un'area Front Office, di una sala lettura per fini di studio e di un'emeroteca nella quale si trovano riviste e pubblicazioni periodiche nazionali ed internazionali.

Per **accedere** in Biblioteca è necessario riporre borse e zaini negli appositi armadietti utilizzando una moneta da € 1.

Nella sala distribuzione/Front Office vengono erogati i servizi offerti dalla Biblioteca e sono disponibili 2 PC per effettuare ricerche nel catalogo informatizzato d'Ateneo (OPAC) con l'assistenza del personale di biblioteca.

Nella sala lettura ci sono 71 posti a sedere e sono attive 5 postazioni **Internet** per il cui uso gli utenti devono chiedere la registrazione in apposito registro (area Front Office) e presentare un valido documento di riconoscimento. L'utilizzo dei PC è consentito per un tempo massimo di 1 h e solo ad una persona per volta. Qualora sia necessario, ci si può avvalere dell'assistenza del personale della Biblioteca.

Per il monitoraggio delle presenze, agli utenti viene rilasciato un pass d'ingresso.

L'emeroteca si trova al piano seminterrato e gli utenti che intendono consultare i periodici devono rivolgersi al personale della biblioteca (1° piano).

La Biblioteca Centrale della Facoltà di Agraria rivolge i propri servizi principalmente agli utenti istituzionali (studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo) e agli studiosi interessati alle discipline dei settori di studio della facoltà nonché a coloro che sono legati da un rapporto formale di ricerca e di didattica con l'Ateneo.

I Servizi

I servizi erogati dalla Biblioteca sono:

- servizio di prestito e di prestito interbibliotecario;
- servizio di lettura e consultazione in sede;
- servizio di informazioni bibliografiche, orientamento e assistenza
- servizio fornitura di articoli di riviste tramite **NILDE** (Document Delivery).

Tutti i servizi della Biblioteca sono gratuiti.

Per poter usufruire del servizio di **prestito**, gli studenti iscritti alla Facoltà di Agraria devono richiedere un tesserino, che riceveranno dopo aver consegnato una foto-tessera, un valido certificato di iscrizione all'Università e un documento di riconoscimento.

Gli studenti **Erasmus** e gli utenti provenienti da altre Università possono accedere al prestito soltanto dopo aver consegnato una lettera di presentazione di un docente.

Per tutti gli altri utenti, il servizio di prestito è consentito soltanto previa autorizzazione del Direttore della Biblioteca.

Si possono prendere in prestito fino ad un massimo di 2 opere ad utente per una durata di tempo settimanale o mensile in relazione al numero di copie che la Biblioteca possiede (3 copie prestito settimanale, 4 o più copie prestito mensile).

Il prestito è eventualmente rinnovabile (per non più di due volte), nel caso in cui l'opera non sia stata richiesta da altri utenti e non avendo effettuato alcun ritardo nella restituzione.

L'utente potrà ottenere il rinnovo del prestito presentandosi personalmente in biblioteca, tramite comunicazione telefonica o tramite e-mail allegando il proprio numero di matricola.

In caso di ritardo nella restituzione, l'utente sarà sollecitato tramite e-mail e verrà escluso da ulteriori prestiti per un periodo commisurato alla durata del ritardo. Sono esclusi dal prestito i codici, i dizionari, le enciclopedie, le tesi, i periodici. Sono escluse dal prestito anche le opere di pregio facilmente danneggiabili. I libri devono essere custoditi con la massima cura, poiché ogni deterioramento comporterà il risarcimento del danno.

Il **prestito interbibliotecario (ILL)**: qualora il documento richiesto non sia posseduto dalla Biblioteca è possibile richiederlo ad altre Biblioteche italiane che lo posseggono. Le spese di spedizione sono a carico dell'utente interessato.

La **consultazione** del materiale bibliografico è consentita a tutti gli utenti previa compilazione di un modulo (uno per ogni libro) e dopo aver consegnato un documento di riconoscimento, che viene trattenuto fino alla restituzione del materiale preso in consultazione. Gli utenti possono richiedere in lettura tutte le opere e i periodici della Biblioteca, che dovranno essere riconsegnati entro l'orario di chiusura.

Il personale della biblioteca fornisce assistenza agli utenti per **ricerche bibliografiche** nel catalogo elettronico e nelle più importanti Banche Dati di interesse scientifico.

Fornitura articoli (document delivery). La biblioteca fornisce a tutta l'utenza istituzionale della Facoltà di Agraria il servizio di document delivery tramite il software NILDE.

La Biblioteca partecipa con altre biblioteche a progetti di miglioramento dei servizi: Virtual Reference Desk, catalogo Aleph, ACNP, ecc.

RECLAMI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami utilizzando il modulo contenuto all'interno della Carta dei Servizi e consegnarlo al personale della biblioteca.

La biblioteca effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per comunicare i cambiamenti positivi avvenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento.

La Carta dei Servizi è stata realizzata con la collaborazione dei Volontari in Servizio Civile Nazionale del progetto: "Il marketing in biblioteca 2009: verso i servizi di qualità. Comunicare per crescere".

Ornella Ferro, Francesco Longo, Annalisa Trifirò, Emanuela Valenza.

Palermo, Ottobre 2010

La Biblioteca Centrale della Facoltà di Agraria si trova in Viale delle Scienze, ed. 4 (1° piano) – 90128 a Palermo

Telefono: (+39) 091 23864105

Fax: (+39) 091 23860743

E-mail: pothos@unipa.it

Sito web: <http://portale.unipa.it/Agraria/home/biblioteca/>

Blog: <http://agrablog.wordpress.com/>

Orario di apertura:

Invernale: da lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle ore 17:20 e il venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.

Estivo (Luglio-Agosto): da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 14:30.

Eventuali variazioni degli orari verranno comunicate tempestivamente.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Biblioteca Centrale Facoltà di Agraria

Viale delle Scienze, ed. 4 (1° piano) – 90128 Palermo

Tel.(+39) 091 23864105 Fax (+39) 091 23860743

e-mail: pothos@unipa.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

studente

docente

esterno

altro

COGNOME _____

NOME _____

TELEFONO _____

EMAIL _____

MOTIVO DEL RECLAMO:

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni