



# CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

## 1. STRUMENTI E SERVIZI PER LA RICERCA E LA CONSULTAZIONE DI LIBRI E ARTICOLI DI RIVISTE

### Discovery Share Unina

Il *Discovery Share Unina*, consultabile all'indirizzo [ww.sba.unina.it](http://ww.sba.unina.it), consente il reperimento delle risorse a stampa, elettroniche e digitali (e-book, periodici elettronici, banche dati con abstract e in full text) possedute o sottoscritte in abbonamento dall'Università degli Studi di Napoli Federico II.

### Informazioni e ricerche bibliografiche

Le biblioteche del DEMI, sezione di Diritto dell'Economia e sezione di Economia Aziendale, offrono agli utenti assistenza per le ricerche bibliografiche o documentali su varie fonti di diversi formati. Per ricerche specifiche, è preferibile richiedere un appuntamento al personale bibliotecario:

Sig.ra Mariarosaria Alvino      email: [mralvino@unina.it](mailto:mralvino@unina.it) (sezione di Diritto)

Dott. Ciro Viscovo              email: [ciro.viscovo@unina.it](mailto:ciro.viscovo@unina.it) (sezione di Economia Aziendale)

## 2. PRESTITI E FORNITURA DI DOCUMENTI IN RIPRODUZIONE

### Prestito

Il prestito è offerto alla comunità accademica e gratuitamente a tutti utenti facenti parte della convenzione Share, in base al numero di copie possedute dalle singole sezioni.

### Servizio di Document Delivery

Il servizio interbibliotecario della fornitura di articoli di riviste o parti di libri procura agli utenti documenti bibliografici in riproduzione (document delivery-DD) concessi da biblioteche ed enti culturali italiani e stranieri. Le richieste si effettuano in presenza al personale presente nelle sezioni.

Le biblioteche del DEMI forniscono, inoltre, i propri materiali a biblioteche e centri di ricerca italiani e stranieri in ottica di reciprocità gratuita.

## 3. BIBLIOTECHE E TERZA MISSIONE

### Comunicazione esterna

Le biblioteche del DEMI curano la comunicazione esterna tramite il sito web del Dipartimento nella sezione Biblioteche.

#### ***4. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI***

I servizi erogati dalle Biblioteche del DEMI sono oggetto d'indagine annuale, al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione degli utenti.

Inoltre, all'interno del Dipartimento, la Commissione biblioteche, nell'ambito del "Progetto biblioteche", si impegna a calcolare periodicamente alcuni indicatori di volume e di qualità (quali, per esempio, la tempestività del servizio o i tempi di risposta ai reclami) grazie a rilevazioni e analisi statistiche condotte con periodicità almeno semestrale.

Per favorire un dialogo costante con gli utenti, in modo da monitorare il gradimento dei servizi bibliotecari e valutare le strategie di miglioramento, proponiamo la compilazione anonima del modulo reclami allegato di seguito. La rilevazione è quotidiana e la risposta è offerta entro tre giorni lavorativi.