## Servizio di Registrazione ai servizi bibliotecari

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Area dei Sistemi informativi |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente la registrazione degli utenti necessaria per l'accesso ai servizi erogati dalle biblioteche di Ateneo. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Gli utenti per accedere ai servizi erogati dalle biblioteche di Ateneo, secondo quanto stabilito dall'art. 6 del "*Regolamento dei servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo*", devono registrarsi.<br>La registrazione avviene, anche attraverso postazioni di biblioteca dedicate, seguendo le indicazioni disponibili all'indirizzo https://www.sida.unict.it/content/registrazione-ai-servizi-bibliotecari .<br>I dati personali degli utenti sono gestiti nel pieno rispetto delle leggi in materia di privacy ed utilizzati ai soli scopi di servizio e statistici necessari. Gli utenti sono tenuti a comunicare le eventuali variazioni di residenza o di recapito rispetto a quelli oggetto di prima registrazione. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | • Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br>• Area dei Sistemi informativi<br>Via S. Nullo 5/I - 95123 Catania<br>tel. 0957307911 - email sistemi.informativi@unict.it<br>• Le biblioteche di Ateneo e l'Area dei Sistemi informativi osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | La registrazione può essere effettuata in un tempo massimo di 10 minuti, 24 ore su 24 se da postazioni esterne. Negli orari di apertura delle biblioteche, se da postazioni ivi dedicate |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Registrazione: https://discovery.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio di Consultazione in sede

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente la consultazione del patrimonio bibliografico e documentale, in qualsiasi formato, posseduto dalle biblioteche di Ateneo in sale appositamente attrezzate. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Il servizio viene effettuato su richiesta al personale di biblioteca, previa individuazione della collocazione del documento per mezzo del catalogo. Le opere consultate vengono ricollocate dal personale preposto.<br>L'utente, che ha ricevuto un'opera in consultazione, all'atto della restituzione, può chiedere ed ottenere che essa venga tenuta a sua disposizione per l'intera giornata o in deposito per i giorni successivi (la durata di tale deposito non può superare i 3 gg. lavorativi e riguardare più di 5 volumi).<br>La consultazione delle opere antiche, rare e di pregio, nonché l'accesso ai fondi storici di particolare pregio, tanto librari quanto documentali, sono soggetti a particolari condizioni d'uso.<br>Il servizio può essere prenotato tramite la compilazione di un apposito *form* di richiesta disponibile all'indirizzo https://discovery.unict.it |

| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
|---|---|
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Le biblioteche di Ateneo osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il tempo massimo di erogazione del predetto servizio è di 35 minuti. |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Prenotazione del servizio: https://discovery.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio di Consultazione del catalogo e della collezione digitale

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Area dei Sistemi informativi |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente la consultazione del catalogo e della collezione digitale di Ateneo. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Il catalogo rispecchia il posseduto documentario delle biblioteche, serve ad individuare e localizzare il materiale bibliografico ed a ottenere informazioni sulla/e biblioteca/che che li posseggono, sulla disponibilità per il prestito e sullo status del prestito. La descrizione e l'indicizzazione dei documenti seguono le RDA e il formato MARC21.<br>Il catalogo è liberamente accessibile online 24 ore su 24 all'indirizzo https://discovery.unict.it<br>La collezione digitale, invece, è costituita essenzialmente da banche dati, pacchetti di periodici elettronici, piattaforme di *ebook*, enciclopedie e dizionari appartenenti ai più importanti editori del panorama accademico.<br>L'accesso alla collezione digitale https://discovery.unict.it è consentito agli utenti dell'Università di Catania solo da computer facenti parte della rete di Ateneo. Gli studenti autorizzati per ragioni di studio o ricerca, i dottorandi e gli specializzandi potranno accedere alla collezione digitale anche tramite accesso VPN (*Virtual Private Network*).<br>In applicazione del principio dell'Accesso Aperto sono, altresì, disponibili le seguenti risorse:<br>• AIR/IRIS – Archivio Istituzionale della Ricerca https://www.iris.unict.it/<br>• ArchivIA – Archivio Istituzionale ad Accesso Aperto dell'Università degli Studi di Catania delle tesi di dottorato http://dspace.unict.it/<br>• Annali della facoltà di Scienze della formazione – Rivista ad Accesso Aperto dell'Università degli Studi di Catania http://ojs.unict.it/ojs/index.php/annali-sdf<br>• Biblioteca Digitale Siciliana – Banca Dati digitale delle opere a stampa antiche possedute dalle biblioteche universitarie siciliane http://bds.unict.it/omeka//<br>liberamente accessibili online 24 ore su 24 |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | |
|---|---|
| **Accessibilità** | Area dei Sistemi informativi<br>Via S. Nullo 5/I - 95123 Catania<br>tel. 0957307911 - email sistemi.informativi@unict.it<br><br>L'Area dei Sistemi informativi osserva i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il servizio è erogato in tempo reale 24 ore su 24 se da postazioni esterne. Negli orari di apertura delle biblioteche se da postazioni ivi dedicate. |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Catalogo e collezione digitale: https://discovery.unict.it<br>Tutorial:https://www.sida.unict.it/sites/sida.unict.it/files/files/Guida_utilizzo_primove.pdf<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Monitoraggio delle statistiche di accesso<br>Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction e interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio di Accesso ad Internet per la consultazione della biblioteca digitale

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente agli utenti registrati l'accesso ad Internet tramite la rete di Ateneo. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Le biblioteche del Sistema garantiscono ai propri utenti registrati l'accesso alla rete Internet, anche attraverso postazioni attrezzate ed altri tipi di connessioni con strumenti dell'utente anche per la consultazione del catalogo e della collezione digitale di Ateneo. L'accesso al servizio è consentito nelle ore di apertura al pubblico. L'utilizzo delle postazioni attrezzate è consentito per un tempo massimo di 30 minuti. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Le biblioteche di Ateneo osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Servizio erogato in tempo reale negli orari di apertura delle biblioteche. |
| **Trasparenza** | Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio per il Prestito diretto

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente di usufruire dei documenti posseduti dalle biblioteche al di fuori dai propri locali. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Il servizio di prestito è erogato direttamente dagli operatori di biblioteca. Attraverso il catalogo è possibile identificare le tipologie di materiale per le quali è consentito il prestito locale: esse sono indicate con la dicitura "*check shelf*" (disponibile allo scaffale). Sono esclusi dal prestito periodici, tesi, libri antichi e di pregio, opere di consultazione e tutti i documenti che riportano nei dati gestionali della scheda catalografica l'indicazione "*lib use only*" (consultabile solo in biblioteca). Le richieste di prestito sono evase presso la biblioteca del SBA che possiede l'opera. La durata del prestito è fissata in trenta giorni, fermo restando che lo stesso materiale bibliografico, scaduti i trenta giorni, non potrà essere nuovamente richiesto dallo stesso utente se non dopo un intervallo di sette giorni. Il servizio può essere prenotato tramite la compilazione di un apposito *form* di richiesta disponibile all'indirizzo https://discovery.unict.it |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Le biblioteche di Ateneo osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il tempo massimo di erogazione del predetto servizio è di 35 minuti. |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Prenotazione del servizio: https://discovery.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Monitoraggio delle statistiche di accesso<br>Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio per la Fornitura Documenti (*Document Delivery*)

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio offre all'utente la possibilità di ottenere la riproduzione digitale e la trasmissione telematica di articoli o di parti di libri esclusivamente per motivi di studio o di ricerca. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Il servizio consente agli utenti di reperire, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altre università e da altri enti e non disponibili presso le biblioteche di Ateneo. L'utente può rivolgersi direttamente agli operatori della biblioteca, anche tramite e-mail e ai numeri telefonici indicati nei "Contatti" sul sito web della biblioteca. I siti delle biblioteche sono raggiungibili all'indirizzo http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo.<br>Le richieste di documenti saranno evase, attraverso la riproduzione digitale e la trasmissione telematica di articoli o di parti di libri richiesti, non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nel caso in cui non sia possibile fornire il documento richiesto, la biblioteca dovrà inviare, entro 3 giorni lavorativi, il relativo avviso di impossibilità di fornitura, indicandone le motivazioni. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Le biblioteche di Ateneo osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il tempo massimo di erogazione del predetto servizio è di 5 giorni lavorativi. |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Monitoraggio delle statistiche di fornitura<br>Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio di Orientamento ed assistenza

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consiste nel fornire all'utenza le informazioni primarie sulle modalità di accesso ai servizi allo scopo di garantirne il migliore. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | Le biblioteche forniscono a tutti gli utenti le informazioni primarie sulle modalità di accesso ai servizi (uso della biblioteca, dei suoi spazi e dei cataloghi principali) e li assistono, laddove è richiesto, nella procedura di registrazione online. Forniscono altresì informazioni sulle biblioteche del Sistema, sui servizi erogati e sulle relative modalità di utilizzo.<br>Il servizio può essere svolto in modalità frontale o online via email. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Area dei Sistemi informativi<br>Via S. Nullo 5/I - 95123 Catania<br>tel. 0957307911 - email sistemi.informativi@unict.it<br><br>Le biblioteche di Ateneo e l'Area dei Sistemi informativi osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il tempo massimo di erogazione del predetto servizio è di 15 minuti per la modalità frontale e 1 giorno lavorativo per la modalità via email. |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Informazione bibliografica e assistenza nella ricerca (*reference*)

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente all'utente di ricevere supporto per una conoscenza approfondita dei cataloghi, per una corretta strategia di ricerca nella consultazione di periodici elettronici e banche dati, per l'uso dei repertori bibliografici, per lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite, per la redazione di bibliografie. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | L'addetto al servizio analizza i bisogni dell'utente e lo assiste nell'uso degli strumenti bibliografici quali cataloghi, banche dati ed altre fonti e risorse. Il servizio può essere svolto in modalità frontale o online via email.<br>Nel servizio in modalità frontale si procede con la comprensione e definizione delle richieste dell'utente tramite l'intervista all'utente al fine di definire: l'esatto contenuto della richiesta e lo scopo (approfondimento di un tema, composizione di una tesi, ecc.), la scelta delle risorse da utilizzare rispetto all'argomento ed al tipo di informazione (banche dati, repertori, o altre risorse). Eseguita la ricerca mediante tutti gli strumenti a disposizione (thesauri, operatori, indici, clipboard, ecc.) si procede alla collazione e verifica dei risultati ottenuti.<br>Nel servizio online via email, il bibliotecario riceve ad un indirizzo e-mail dedicato le richieste provenienti dagli utenti con il contenuto ed il motivo della ricerca documentale (approfondimento di un tema, composizione di una tesi, redazione di un articolo, ecc.); eseguita la scelta delle risorse da utilizzare rispetto all'argomento ed al tipo di informazione (formulando, se del caso, opportuni suggerimenti), si procede alla collazione e verifica dei risultati ottenuti ed all'invio della mail richiedendo un feedback all'utente. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Area dei Sistemi informativi<br>Via S. Nullo 5/I - 95123 Catania<br>tel. 0957307911 - email sistemi.informativi@unict.it<br>Le biblioteche di Ateneo e l'Area dei Sistemi informativi osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il tempo massimo di erogazione del predetto servizio è di 30 minuti per la modalità frontale e 2 giorni lavorativi per la modalità via email. Per le ricerche più approfondite il tempo massimo di erogazione del servizio è invece di 5 giorni lavorativi. |
| **Trasparenza** | Sito web: https://www.sida.unict.it/content/servizi-sba<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |

| | |
|---|---|
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction interno e mediante rilevazione nell'ambito del progetto GP (servizi bibliotecari)* |

## Servizio Corsi di formazione ed incontri

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Area dei Sistemi informativi |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consiste nella organizzazione, diretta o attraverso le biblioteche, di giornate di formazione, workshop e training di aggiornamento. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale. |
| **Referente di settore** | Il funzionario incaricato |
| **Contenuti/metodologia** | L'Area dei Sistemi informativi, direttamente o attraverso le biblioteche, organizza giornate di formazione, workshop, training di aggiornamento sulle funzionalità della piattaforma unificata dei servizi bibliotecari, come strumento di ricerca per la consultazione delle risorse documentarie possedute, e sull'utilizzo di banche dati e periodici elettronici accessibili via web. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Area dei Sistemi informativi<br>Via S. Nullo 5/I - 95123 Catania<br>tel. 0957307911 - email sistemi.informativi@unict.it<br><br>L'Area dei Sistemi informativi osserva i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il servizio è erogato periodicamente e su richiesta |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction.* |

## Servizio Fotoriproduzioni

| | |
|---|---|
| **Ufficio che eroga il servizio** | Biblioteche di Ateneo |
| **Descrizione del servizio** | Il servizio consente la fotoriproduzione di materiale bibliografico presso i locali delle biblioteche. |
| **Destinatari** | Destinatari del servizio sono:<br>• studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio ed a corsi singoli;<br>• dottorandi anche in partenariato con altre sedi;<br>• specializzandi;<br>• iscritti ai corsi di tirocinio formativo attivo (TFA);<br>• iscritti ai master;<br>• studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale;<br>• *visiting scholars*, temporaneamente accreditati. |
| **Referente di settore** | Tutte le procedure sono affidate alla gestione autonoma degli utenti. |
| **Contenuti/metodologia** | All'interno dei locali delle biblioteche, è possibile la fotoriproduzione di articoli o parti di libri per uso personale e nel rispetto della normativa in materia di diritto d'autore. Le riproduzioni di materiale di pregio, o comunque suscettibile di danneggiamento, di materiale fotografico e filmografico, o effettuate con altri mezzi tecnici, posseduti dalle biblioteche di Ateneo, devono essere autorizzate. |
| **DIMENSIONI DELLA QUALITA'** | |
| **Accessibilità** | Biblioteche di Ateneo<br>http://www.sida.unict.it/content/biblioteche-di-ateneo<br><br>Le biblioteche di Ateneo osservano i seguenti orari minimi di apertura:<br>• 8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì<br>• 8.00-14.00: venerdì |
| **Tempestività** | Il servizio è demandato alla gestione autonoma degli utenti nelle ore di apertura delle biblioteche. |
| **Trasparenza** | Sito web: http://www.sida.unict.it<br>Suggerimenti e reclami: https://unibooks.unict.it/Dilloa/ |
| **Efficacia** | Valutazione mediante questionario di *User Satisfaction.* |