



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

La carta dei servizi della Biblioteca

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta lo strumento primario di comunicazione tra biblioteca e utenti, in cui gli obiettivi a medio termine vengono tradotti in impegni – in termini di servizi erogati - che la biblioteca si assume nei confronti dei propri utenti.

CHI SIAMO

La Biblioteca dell'ICE-Agenzia, specializzata nelle discipline economiche - in particolare commercio estero, economia internazionale, marketing, internazionalizzazione d'impresa - possiede un patrimonio documentario di circa 50.000 volumi e 200 testate di periodici, nazionali ed esteri; pubblicazioni edite dall'ICE; monografie curate da Organismi Internazionali (OECD, IMF, ONU, FAO) e Nazionali; documenti di letteratura grigia e raccolte della Gazzetta Ufficiale.

Una sezione specifica è dedicata alla produzione storica dell'ICE: rassegne economiche, guide paese, indagini settoriali e di mercato, cataloghi di fiere, relazioni sulle missioni degli operatori e sull'attività dell'Istituto; di particolare rilievo, la collana storica di Informazioni per il Commercio Estero (dal 1927) e la collana Made in Italy.

In linea con il sistema bibliotecario scientifico e di ricerca la Biblioteca dell'Ice-Agenzia si ispira ai principi

- della diffusione della cultura
- dell'accesso all'informazione
- della cooperazione
- dello sviluppo della competenza scientifica

MISSION DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca dell'ICE-Agenzia ha come obiettivo quello di conservare la documentazione prodotta dall'Istituto, incrementare e valorizzare il patrimonio documentario posseduto; fornire risorse e servizi innovativi per sostenere e promuovere le attività di studio e ricerca nell'ambito della internazionalizzazione delle imprese italiane.

OBIETTIVI

Obiettivo di questo documento programmatico è quello ridefinire i servizi erogati, puntando alla massima soddisfazione dell'utente, secondo i principi della:

Accessibilità; Trasparenza; Tempestività; Efficacia; Imparzialità.

ACCESSO

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

utenti interni: dipendenti dell'Agenzia, gli stagisti, borsisti e contrattisti dell'ICE.

utenti esterni: altri utenti che ne richiedano autorizzazione.

A tutti gli utenti esterni è richiesto di registrare la propria presenza giornaliera attraverso il sistema di controllo degli accessi predisposto dalla Biblioteca. La Biblioteca utilizzerà i dati personali degli utenti unicamente per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente.

La Biblioteca è aperta al pubblico secondo i seguenti orari:

front office: lunedì–venerdì ore 9:30–13:30; lunedì e mercoledì ore 14:30–15:30

reference on line: lunedì–venerdì ore 9:30–15,30

Regolamento, recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web all'indirizzo:
www.ice.it/it/studi-e-rapporti/biblioteca

SERVIZI

1. Informazione bibliografica

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

Sono a disposizione dell'utenza postazioni informatizzate per l'interrogazione del catalogo e delle risorse elettroniche.

La Biblioteca accoglie richieste di informazione bibliografica pervenute per fax, per e-mail o per posta. La Biblioteca risponde entro 2 giorni.

2. Consultazione

Il materiale non è disponibile a scaffale aperto, ma deve essere richiesto al personale bibliotecario. Gli utenti esterni possono lasciare il materiale in deposito per 2 settimane. La risposta è immediata per tutto il materiale disponibile in Biblioteca.

3. Prestito

La Biblioteca dell'ICE assicura l'utilizzo del patrimonio bibliografico e documentario permettendone il prestito gratuito secondo le condizioni stabilite dal Regolamento. Sono ammessi al prestito gli utenti interni ed esterni. Il servizio è sospeso durante la chiusura della Biblioteca.

La richiesta di prestito, debitamente compilata e firmata, dovrà essere consegnata al personale bibliotecario che provvederà alla registrazione dei dati personali su sistema automatizzato.

Agli utenti sia interni sia esterni è consentito il prestito di un numero massimo di 3 volumi contemporaneamente.

La durata del prestito è fissata in 15 giorni. Gli utenti sono tenuti a restituire i libri nei termini previsti.

Sono esclusi dal prestito i seguenti materiali bibliografici:

- fascicoli di periodici;
- opere enciclopediche o di larga consultazione quali dizionari, atlanti, glossari;
- volumi in precarie condizioni di conservazione;
- tesi di laurea e dottorato.

Il materiale escluso dal prestito potrà comunque essere consultato nella sala di lettura.

Tempi e modalità di prestito sono stabiliti dal Regolamento.

4. Prestito interbibliotecario

Il servizio permette di reperire il materiale bibliografico che la Biblioteca non possiede.

Possono utilizzare il servizio esclusivamente gli utenti interni.

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 entro 2 giorni lavorativi.

5. Document delivery (Fornitura di documenti)

Possono utilizzare il servizio esclusivamente gli utenti interni.

Il servizio permette di reperire articoli pubblicati su periodici o saggi/capitoli di monografie che la Biblioteca non possiede.

Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

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 entro 3 giorni lavorativi.

6. Servizi elettronici

sito web

La Biblioteca aggiorna sistematicamente il sito web con le informazioni relative a risorse, banche dati, periodici cartacei ed elettronici, working papers.

catalogo online (OPAC)

Il catalogo è disponibile online ad accesso pubblico, 24 ore su 24 tutti i giorni inclusi i festivi. Permette di ricercare monografie e periodici e verificarne la disponibilità.

accesso remoto alle risorse elettroniche

Il servizio, riservato esclusivamente agli utenti interni, consente di accedere alle risorse elettroniche in abbonamento presso la Biblioteca elencate nella pagina web del sito intranet.

7. Riproduzione

Gli utenti esterni possono utilizzare la fotocopiatrice; il costo delle fotocopie è pari a € 0.05 cadauna, da versare allo sportello bancario Monte dei Paschi di Siena posto al piano terra dell'Agenzia ICE.

È possibile effettuare la fotocopiatura per uso personale e di studio di non oltre il 15% di una monografia o di un periodico nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e ove non ne pregiudichi la conservazione.

8. Acquisizione di nuove risorse bibliografiche

La Biblioteca acquisisce regolarmente libri, periodici, banche dati e documenti di altro tipo per uno sviluppo coerente della raccolta bibliografica, nei limiti previsti dagli stanziamenti di bilancio e tenuto conto dell'analisi del fabbisogno.

Le proposte di nuovi abbonamenti (periodici e banche dati) vengono raccolte una volta all'anno in vista della delibera per il rinnovo degli abbonamenti correnti e l'eventuale sottoscrizione di nuovi abbonamenti. Nel caso in cui il periodico sia disponibile nei due formati, cartaceo ed elettronico, si privilegia l'acquisto della versione elettronica.

MISURAZIONE E VALUTAZIONE

La Biblioteca si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di gradimento del servizio e a darne riscontro annualmente sul sito web all'indirizzo <https://www.ice.it/it/studi-e-rapporti/biblioteca>.

GESTIONE DEI RECLAMI

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della Biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile al servizio informazioni e sul sito web della biblioteca.

Ai reclami verrà data motivata risposta dal Responsabile della Biblioteca entro 5 giorni lavorativi.

MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Gli utenti hanno il diritto di proporre suggerimenti sui servizi offerti e di segnalare disservizi utilizzando il modulo online disponibile all'indirizzo <https://www.ice.it/it/studi-e-rapporti/biblioteca>, cui risponderà il Responsabile della Biblioteca entro 5 giorni lavorativi.

CONTATTI

Tel: +39 0659929366 / 0659929397; e-mail: biblioteca@ice.it