



**Best Practice KFH**

**Documenti di  
riferimento  
Biblioteche delle  
Scuole Universitarie  
Professionali**

**ad uso interno delle SUPSI**

La KFH ne ha preso conoscenza  
lo 25 settembre 2009

## Sommario

<b>1.</b>	<b>Contesto generale, obiettivi</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Missione delle biblioteche SUP</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Contesto</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Compito di una biblioteca SUP</b> .....	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>Utenti</b> .....	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Risorse informative</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Profilo</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Politica d’acquisizione e sviluppo</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3</b>	<b>Gestione</b> .....	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Servizi</b> .....	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Catalogo</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2</b>	<b>Prestito interbibliotecario</b> .....	<b>6</b>
<b>4.3</b>	<b>Accesso alle risorse informative elettroniche</b> .....	<b>6</b>
<b>4.4</b>	<b>Servizio di assistenza</b> .....	<b>6</b>
<b>4.5</b>	<b>Formazione degli utenti</b> .....	<b>6</b>
<b>4.6</b>	<b>Pubblicazioni</b> .....	<b>7</b>
<b>4.7</b>	<b>Marketing</b> .....	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>Cooperazione</b> .....	<b>7</b>
<b>6.</b>	<b>Qualità</b> .....	<b>7</b>

## 1. Contesto generale, obiettivi

La creazione di uno spazio europeo dell'insegnamento accademico generato dalla dichiarazione di Bologna ha ripercussioni anche sul sistema bibliotecario delle SUP. I nuovi curricula richiedono agli studenti un notevole maggiore impegno in forma di studio autonomo. In questo contesto le biblioteche SUP intendono offrire un valido supporto, svolgendo la funzione di centro di informazione e di competenza nell'ambito della ricerca di materiale informativo.

L'introduzione di cicli di studio Master orientati alla ricerca richiedono risorse informative affidabilissime come pure personale altamente qualificato. Una moderna biblioteca SUP deve essere un autentico centro multimediale, un centro di informazione e un luogo di formazione.

La biblioteca SUP nella sua funzione di supporto all'insegnamento e alla ricerca, assume un ruolo importante nella procedura di accreditamento di un istituto universitario e dei relativi cicli di studio. Essa deve fornire un servizio di eccellenza al corpo insegnante e agli studenti, tenendo in considerazione le specificità di ogni ciclo di studi, di ogni sede e di ogni istituto.

Le biblioteche SUP offrono un supporto nella realizzazione delle strategie della KFH e delle SUP relativa ai mandati di prestazione.

A questo scopo la Conferenza dei Rettori delle Scuole Universitarie Professionali Svizzere - dopo l'elaborazione di uno studio preparatorio della Commissione delle biblioteche SUP - ha inoltrato alle SUP un documento riguardante l'importanza e lo sviluppo delle biblioteche universitarie. Questo documento può essere applicato nei seguenti casi:

- Controllo della qualità dei servizi offerti e delle infrastrutture;
- Verifica della sede bibliotecaria, allo scopo di individuare lacune di prestazioni e di formulare misure da adottare;
- Riduzione dei divari esistenti fra le varie biblioteche SUP, per ciò che concerne i servizi e l'offerta documentaria.

Questo documento di riferimento si basa fondamentalmente sulle seguenti pubblicazioni:

- International Federation of Library Associations and Institutions. *Normes pour le bibliothèques universitaires*. L'Aia: IFLA Section of University Libraries, 1986, pp. 17-22.
- Vaj, Daniela, *Les bibliothèques de la Haute École spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO): évaluation et recommandations en vue de l'amélioration des services offerts*. Genève, Haute
- École de gestion, Département Information et documentation, 2000, 67 pp. + annexes<sup>1</sup>.
- Zürcher Hochschule Winterthur, *Policy für die Hochschulbibliothek ZHW*, versione 1.0, Zurigo, ZHW, 2006, pp. 4.

---

<sup>1</sup> Questo studio è stato elaborato nel 2000 dal Dipartimento „Information documentaire“ dell'Haute école de gestion a Ginevra, su incarico dell'HES-SO. Le raccomandazioni suggerite sono scaturite da un raffronto tra la situazione delle biblioteche HES-SO nel 2000 e i dati di biblioteche universitarie svizzere ed europee. Sono stati pure analizzati dettagliatamente i dati della letteratura specializzata e le norme internazionali vigenti.

## 2. Missione delle biblioteche SUP

### 2.1 Contesto

Il mandato di prestazioni delle biblioteche SUP si basa sulla strategia e lo standard di qualità della Scuola Universitaria Professionale e del Dipartimento a cui appartiene.

### 2.2 Compito di una biblioteca SUP

La biblioteca SUP va intesa come una istituzione scientifica, con i seguenti compiti:

- Selezionare, acquistare, rendere accessibile e conservare documentazione su vari supporti e proveniente da diverse fonti informative;
- Assicurare l'accesso alle risorse informative esterne, in particolare quelle online;
- Mettere a disposizione e facilitare l'accesso a raccolte di documentazione e alle fonti informative attraverso strumenti adeguati;
- Accogliere gli utenti, informarli, orientarli nella ricerca e sostenerli nella ricerca di informazioni;
- Formare gli utenti nel processo di ricerca di documentazione e fornire loro le competenze richieste dall'applicazione delle nuove tecnologie;
- Incentivare la diffusione di informazioni, incrementando l'utilizzazione di documentazione e di risorse per mezzo di attività di promozione e cooperazione con altre biblioteche che perseguono gli stessi obiettivi.

In quanto biblioteca scientifica essa deve perseguire i seguenti obiettivi:

- Fornire agli utenti quelle risorse informative e quelle prestazioni indispensabili per aumentare le conoscenze scientifiche e per stimolare la ricerca applicata, per supportare attivamente l'insegnamento, lo studio individuale e la ricerca scientifica;
- Fare della biblioteca un centro di competenze e un luogo di attività dinamiche, sede in cui si possa attingere a informazioni puntuali e pertinenti, in grado di stimolare le energie innovative della scienza e dell'arte e la loro diffusione.

### 2.3 Utenti

In generale la biblioteca SUP si rivolge a un pubblico ampio e diversificato. Ciononostante la sua funzione viene determinata dai compiti a cui è chiamata e dalle strutture istituzionali in cui essa è ubicata. Essa si rivolge innanzitutto alle esigenze istituzionali, vale a dire a quelle del corpo insegnante, ai ricercatori e agli studenti. Essa svolge pertanto la sua attività in modo cooperativo, allacciandosi alla rete informatica.

La biblioteca SUP deve assolvere i seguenti compiti:

*Necessità dei docenti* (insegnamento, servizi)

- Accesso alle informazioni del proprio campo specifico per la pianificazione, lo sviluppo e il miglioramento dell'insegnamento;
- Disporre di un centro di competenze nell'ambito della formazione per la ricerca documentaria;
- Disporre di risorse informative specifiche, che permettano l'aggiornamento costante nel campo dell'insegnamento, allo scopo di fornire a terzi prestazioni qualificate (mandati, formazione continua) e di sviluppare i contatti con il mondo professionale ed economico.

#### *Necessità dei ricercatori*

- Avere accesso a informazioni relative al proprio ambito di competenza, per pianificare, sviluppare e far progredire la ricerca;
- Disporre di risorse informative specifiche, riconosciute e attuali, per poter gestire i lavori di ricerca in condizioni ottimali.

#### *Necessità degli studenti*

- Avere accesso rapido alla documentazione relativa ai corsi;
- Mettere a disposizione risorse informative specifiche, che li sostengano nella progettazione e nei lavori di diploma bachelor e master;
- Disporre di risorse informative specifiche a complemento della formazione;
- Disporre di un centro di competenze nell'ambito della formazione e della ricerca documentaria;
- Disporre di un'ottima sede di studio, dotata di buona infrastruttura;

La biblioteca SUP può inoltre fornire i suoi servizi anche a docenti e studenti di altre istituzioni accademiche, a imprese locali o regionali, private o pubbliche, associazioni professionali o gruppi professionali. Se del caso questi servizi possono essere oggetto di un accordo di prestazione.

### **3. Risorse informative**

#### **3.1 Profilo**

La biblioteca SUP costituisce collezioni di materiali su diversi supporti e assicura l'accesso a fonti informative esterne, tenendo in considerazione le esigenze dell'insegnamento e della ricerca, degli obiettivi specifici dell'istituto e in senso lato delle esigenze degli utenti. Essa verifica costantemente la pertinenza di queste fonti informative, rispetta il diritto d'autore e vigila che il diritto d'autore venga rispettato anche dagli utenti.

La biblioteca SUP partecipa al consorzio delle biblioteche universitarie, che gestisce le licenze per le fonti informative esterne elettroniche, che sono di interesse generale.

#### **3.2 Politica d'acquisizione e sviluppo**

La biblioteca SUP definisce la sua politica di acquisizione e di sviluppo delle collezioni di materiali, avallata dalla direzione della scuola.

#### **3.3 Gestione**

La biblioteca SUP si impegna per una buona gestione delle risorse informative, affinché tutti gli utenti possano accedere alle informazioni in modo equo ed efficiente, e vengano fornite in tempo rapido le informazioni ordinate su richiesta.

La maggior parte del fondo proprio è di libero accesso; esso è organizzato secondo un sistema universale di classificazione largamente utilizzato, adattato alle esigenze degli utenti, come pure ai vari campi della ricerca.

## 4. Servizi

L'accesso alle informazioni, come pure la messa a disposizione delle risorse informative funzionali alle esigenze degli utenti, costituiscono gli obiettivi prioritari della biblioteca SUP, che grazie ad una gestione oculata e ad una politica informativa efficiente, assicura una fruizione ottimale delle risorse; essa garantisce inoltre che queste risorse possano venir utilizzate in sede o affidate in prestito, e permette ad ogni utente l'accesso esterno virtuale. La biblioteca SUP si impegna a fornire agli utenti servizi con valore aggiunto (per esempio un catalogo funzionale, il prestito interbibliotecario, l'accesso fluido alle risorse informatiche elettroniche). La biblioteca SUP dispone di mezzi informatici adeguati e utilizza gli ultimi ritrovati della tecnologia, come ad esempio la rete informatica.

### 4.1 Catalogo

La biblioteca SUP mette a disposizione di ogni utente un catalogo elettronico, accessibile via internet. Questo catalogo corrisponde agli standard internazionali in materia e permette ricerche basate su svariati criteri. Laddove è possibile fornisce dei link con testi integrali delle relative risorse informative.

I fondi e le risorse informative della biblioteca SUP sono registrati nel catalogo di uno dei due sistemi bibliotecari svizzeri (RERO, risp. IDS/NEBIS).

### 4.2 Prestito interbibliotecario

La biblioteca SUP offre un prestito interbibliotecario, al fine di poter garantire il massimo uso delle risorse informative.

### 4.3 Accesso alle risorse informative elettroniche

La biblioteca SUP incentiva l'utilizzo delle risorse informative elettroniche, fornendo un accesso al sistema di rete informatica adeguato alle necessità degli utenti e strutturato di conseguenza. I fruitori vengono introdotti all'uso di queste risorse informative, ampiamente affidabili dal punto di vista scientifico. La biblioteca SUP offre tutta una serie di link specialistici adeguatamente strutturati.

### 4.4 Servizio di assistenza

Un servizio di assistenza in sede e/o online sostiene l'utente nella ricerca individuale della documentazione. Grazie ad un metodo collaudato esso facilita l'individuazione e l'ubicazione di fonti informative. Il servizio di assistenza elabora strumenti di ricerca e documentazione specifica, che aiutano l'utente nel processo di ricerca: un ruolo importante è affidato agli strumenti che aiutano gli utenti a orientarsi nell'ambito delle risorse informative elettroniche.

Anche gli utenti esterni possono far capo al servizio di assistenza, ma devono pagare una tassa. Tale tassa viene stabilita sulla base del prezzo del mercato e in accordo con la direzione della scuola.

### 4.5 Formazione degli utenti

La biblioteca SUP ha un compito pedagogico per ciò che concerne la metodologia della documentazione. Compito della biblioteca è infatti quello di promuovere le competenze relative all'uso di una biblioteca, all'elaborazione di una bibliografia, e all'utilizzo dei vari

strumenti della ricerca documentaria. In ogni biblioteca SUP una persona è incaricata della formazione degli utenti, a tale scopo il personale segue costantemente corsi di aggiornamento.

Per gli studenti questa formazione è parte integrante dei programmi di studio.

#### **4.6 Pubblicazioni**

La biblioteca SUP deve essere sempre aggiornata sulle pubblicazioni dei collaboratori della propria scuola. Essa garantisce l'accesso alle pubblicazioni scientifiche dei docenti e dei ricercatori.

Il ruolo della biblioteca SUP in materia di archiviazione di lavori di diploma bachelor e master viene definito in accordo con la direzione della scuola.

La biblioteca SUP mette a disposizione della scuola il proprio know-how, per ciò che concerne la strutturazione e l'organizzazione delle informazioni, per la gestione e la valorizzazione delle informazioni scientifiche.

#### **4.7 Marketing**

La biblioteca SUP dispone di un concetto marketing per promuovere le sue attività. Essa è dotata di strumenti validi ed efficaci per informare i suoi utenti prioritari sull'importanza e sull'utilità delle risorse informative di cui dispone ( p.es. presenza attiva in rete, esposizioni tematiche, pubblicazioni sulla stampa specializzata).

### **5. Cooperazione**

Per soddisfare le esigenze degli utenti la biblioteca SUP lavora a stretto contatto con i docenti, i ricercatori, gli studenti e con la direzione della scuola. Inoltre – almeno per i settori di sua competenza - è presente con un suo delegato nei vari organi dell'insegnamento, della ricerca e dell'amministrazione scolastica o ha accesso diretto a questi organi.

Tutte le Scuole Universitarie Professionali sono rappresentate in seno alla Commissione delle biblioteche SUP; ogni rappresentante della Commissione ha incontri regolari con il responsabile della biblioteca della propria SUP.

La biblioteca SUP partecipa attivamente alla rete delle biblioteche svizzere.

### **6. Qualità**

La biblioteca SUP è sottoposta a regolari verifiche della qualità, basate su indicatori di prestazioni generali e strategici, tipici delle biblioteche universitarie.

Le biblioteche SUP sono integrate nel management della qualità [delle scuole] SUP.