



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*

Direzione Servizio Bibliotecario  
d'Ateneo



*Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)*

<i>Descrizione</i>	Offerta di spazi attrezzati per la lettura, lo studio, la consultazione del materiale posseduto dalle biblioteche e la fruizione delle collezioni elettroniche e digitali in modalità "on campus"
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad atenei ed enti convenzionati, esterni
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Accesso alle sale di lettura: prenotazione del posto tramite App. Accesso alle collezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diretto per materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili dalle postazioni in biblioteca;</li> <li>• Tramite richiesta ai bibliotecari per materiali conservati in sale riservate o a magazzino</li> </ul> <p>Ogni biblioteca definisce particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali</p>
<i>Contatti</i>	Biblioteche: <a href="http://sba.unimi.it/biblioteche/">sba.unimi.it/biblioteche/</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Ore di apertura al pubblico <b>Unità di misura:</b> Ore settimanali minime garantite <b>Valore programmato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipologia oraria 1:</b> lun-ven, 9.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteche: Alberto Malliani, Biomedica di Città Studi, Filosofia, Matematica, Medicina veterinaria, Polo centrale di medicina e chirurgia, Polo di lingue e letterature straniere, Polo di mediazione interculturale e comunicazione, Polo San Paolo, Scienze della storia e della documentazione storica, Storia dell'arte della musica e dello spettacolo</li> <li>• <b>Tipologia oraria 2:</b> lun-ven, 9.00-17.00 (40 ore/settimana) Biblioteche: Biologia informatica chimica e fisica (BICF), Scienze agrarie e alimentari, Scienze dell'antichità e filologia moderna, Scienze politiche, Scienze della Terra, Studi giuridici e umanistici (BSGU)</li> </ul> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Diffusione informazioni sul servizio <b>Unità di misura:</b> Modalità di diffusione <b>Valore programmato:</b> Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Verifica disponibilità del servizio tramite App di prenotazione del posto in sala di lettura <b>Unità di misura:</b> Tempo di conferma della prenotazione <b>Valore programmato:</b> Immediato</p>
<i>Link utili</i>	<p>Portale SBA: <a href="http://sba.unimi.it">sba.unimi.it</a> Servizi: <a href="http://sba.unimi.it/Strumenti/12280.html">sba.unimi.it/Strumenti/12280.html</a></p>

**Prestito**

<i>Descrizione</i>	Prestito a domicilio delle opere indicate come prestabili in Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali: studenti (compresi Erasmus e iscritti ai master), staff e assimilati (dottorandi e specializzandi, docenti e ricercatori, assegnisti e borsisti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario) Affiliati ad atenei ed enti convenzionati Esterni (previa malleveria di un docente)
<i>Modalità di erogazione</i>	Il prestito viene registrato al banco di accoglienza della biblioteca o tramite macchina di autoprestito (self-check). Rivolgendosi a una qualsiasi biblioteca dell'Ateneo è possibile richiedere e ricevere libri da altre biblioteche dello SBA  I volumi possono essere prenotati tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: <a href="http://unimi.primo.exlibrisgroup.com">unimi.primo.exlibrisgroup.com</a>  Prestito: Quantità: 20 libri (3 per utenti esterni) Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati) Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni  Prestito libri per gli esami: Quantità: 4 libri Durata: 30 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche), 15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali); Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni  Sanzioni per la mancata restituzione dei libri in prestito nei tempi previsti: 1. finché il libro non viene riconsegnato: esclusione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA 2. restituzione del libro oltre 3 giorni dalla data di scadenza: sospensione dal servizio presso tutte le biblioteche dello SBA per un periodo di tempo pari a quello del ritardo maturato 3. per gli studenti che accumulano un periodo di ritardo superiori a 60 giorni: blocco della carriera, attivo fino alla restituzione del prestito
<i>Contatti</i>	Biblioteche: <a href="http://sba.unimi.it/biblioteche/">sba.unimi.it/biblioteche/</a>
<i>Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Ore di apertura del servizio <b>Unità di misura:</b> Ore settimanali minime garantite <b>Valore programmato:</b> Tipologia oraria 1: lun-ven, 9.00-16.00 (35 ore/settimana) Biblioteche: Alberto Malliani, Biomedica di Città Studi, Filosofia, Matematica, Medicina veterinaria, Polo centrale di medicina e chirurgia, Polo di lingue e letterature straniere, Polo di mediazione interculturale e comunicazione, Polo San Paolo, Scienze della storia e della documentazione storica, Storia dell'arte della musica e dello spettacolo Tipologia oraria 2: lun-ven, 9.00-17.00 (40 ore/settimana) Biblioteche: Biologia informatica chimica e fisica (BICF), Scienze agrarie e alimentari, Scienze dell'antichità e filologia moderna, Scienze politiche, Scienze della Terra, Studi giuridici e umanistici (BSGU)  <b>Indicatore:</b> Prenotazione dei volumi <b>Unità di misura:</b> Modalità di prenotazione <b>Valore programmato:</b> Online tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA  <b>Trasparenza</b>

	<p><b>Indicatore:</b> Diffusione dei parametri di erogazione</p> <p><b>Unità di misura:</b> Modalità di diffusione</p> <p><b>Valore programmato:</b> Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti</p>
<i>Link utili</i>	Servizi: <a href="http://sba.unimi.it/Strumenti/12280.html">sba.unimi.it/Strumenti/12280.html</a>

***Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)***

<i>Descrizione</i>	<p>Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento</p> <p>Fornitura di libri (in prestito), articoli di periodici e capitoli di libri (in copia) dalle collezioni dello SBA alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti</p>
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, biblioteche e centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere
<i>Modalità di erogazione</i>	<p>Le richieste possono essere inoltrate di persona, per e-mail o tramite modulo online e devono essere indirizzate alla propria biblioteca di riferimento o alla biblioteca dell'area disciplinare dei documenti di interesse (si veda Contatti). L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrici</p> <p>Parametri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>prestito interbibliotecario: 3 richieste contemporanee</li> <li>fornitura di documenti: 5 richieste contemporanee</li> </ol> <p>L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 2 giorni lavorativi. I tempi di fornitura, le modalità e la durata del prestito dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrici e dei fornitori commerciali. Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi alle biblioteche che possiedono i documenti o ai punti di servizio centralizzati come indicato nelle schede anagrafiche di Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA, e nel Portale SBA, secondo le modalità indicate nelle stesse pagine (si veda Contatti)</p> <p>I servizi interbibliotecari vengono svolti nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e delle specifiche licenze d'uso sottoscritte per le risorse elettroniche e digitali</p>
<i>Contatti</i>	Biblioteche: <a href="http://sba.unimi.it/biblioteche/">sba.unimi.it/biblioteche/</a>
<i>Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Canali di accesso</p> <p><b>Unità di misura:</b> Canali di accesso disponibili</p> <p><b>Valore programmato:</b> Modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Tempo di presa in carico delle richieste</p> <p><b>Unità di misura:</b> Giorni lavorativi</p> <p><b>Valore programmato:</b> &lt;2</p>

	<p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                  Diffusione di modalità e parametri di erogazione  <b>Unità di misura:</b>                  Modalità di diffusione  <b>Valore programmato:</b>                  Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>                  Richieste evase con successo  <b>Unità di misura:</b>                  Percentuale richieste evase con successo/totale delle richieste  <b>Valore programmato:</b>                  87% (dato riferito al 2019)</p>
<i>Link utili</i>	Servizi: <a href="http://sba.unimi.it/Strumenti/12280.html">sba.unimi.it/Strumenti/12280.html</a> Minerva: <a href="http://unimi.primo.exlibrisgroup.com">unimi.primo.exlibrisgroup.com</a>

*User education (iniziative di formazione delle biblioteche)*

<i>Descrizione</i>	Iniziative di formazione volte a migliorare la conoscenza dei servizi, delle risorse e degli strumenti offerti e a sviluppare le competenze informative (information literacy), utili soprattutto per la redazione delle tesi di laurea
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali
<i>Modalità di erogazione</i>	La formazione viene erogata in presenza e in remoto tramite corsi programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti L'iscrizione ai corsi programmati avviene tramite modulo online; l'utente ha a disposizione un'area personale dalla quale può verificare e modificare le proprie iscrizioni e, una volta terminato il corso, scaricare l'attestato di partecipazione Il calendario dei corsi programmati viene pubblicato e pubblicizzato ogni semestre sul portale SBA e tramite liste di distribuzione. Vengono inoltre predisposti materiali di supporto fruibili online (guide e tutorial) Corsi programmati: iscrizione online su <a href="http://sites.unimi.it/dcb/corsibd/">sites.unimi.it/dcb/corsibd/</a> Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche, <a href="http://sba.unimi.it/biblioteche/">sba.unimi.it/biblioteche/</a>
<i>Contatti</i>	Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: <a href="mailto:corsi.sba@unimi.it">corsi.sba@unimi.it</a>
<i>Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>                  Canale di accesso  <b>Unità di misura:</b>                  Tipologia canale di accesso  <b>Valore programmato:</b>                  Modulo di iscrizione online</p> <p><b>Indicatore:</b>                  Opzione di verifica e di modifica dell'iscrizione ai corsi  <b>Unità di misura:</b>                  Modalità di verifica e di modifica  <b>Valore programmato:</b>                  Tramite area personale online</p>

	<p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>                  Conferma iscrizione ai corsi  <b>Unità di misura:</b>                  Tempo di conferma  <b>Valore programmato:</b>                  Immediato tramite verifica in area personale</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>                  Diffusione del calendario e delle modalità di erogazione  <b>Unità di misura:</b>                  Modalità di diffusione  <b>Valore programmato:</b>                  Portale SBA, canali "social" delle biblioteche, liste di distribuzione</p>
<i>Link utili</i>	Iniziative di formazione delle biblioteche: <a href="https://sba.unimi.it/Strumenti/10546.html">sba.unimi.it/Strumenti/10546.html</a>

### *Biblioteca Digitale*

<i>Descrizione</i>	Accesso alle collezioni elettroniche e digitali a supporto delle esigenze di studio e di ricerca dell'Ateneo: le raccolte comprendono banche dati specialistiche, ejournal e ebook dei maggiori editori accademici e delle società di ricerca, selezionati a copertura delle aree disciplinari rappresentate in Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali: modalità "on campus" e "off campus" Esterni e affiliati ad atenei ed enti convenzionati: modalità "on campus" (walk-in)
<i>Modalità di erogazione</i>	Accesso da Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: <a href="https://unimi.primo.exlibrisgroup.com">https://unimi.primo.exlibrisgroup.com</a> Dopo aver effettuato la ricerca, applicare dal menu a sinistra il filtro "Disponibilità" > "Documento disponibile online". Consultazione diretta dalle postazioni presenti nelle biblioteche (modalità "on campus") oppure, previa autenticazione con le credenziali istituzionali, dai dispositivi personali degli utenti (modalità "off campus"). È attiva una casella di assistenza: <a href="mailto:bd.help@unimi.it">bd.help@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Biblioteca Digitale: <a href="mailto:bd.help@unimi.it">bd.help@unimi.it</a>
<i>Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b> modalità accesso  <b>Unità di misura:</b> tipologia modalità di accesso  <b>Valore programmato:</b> accesso tramite la rete di Ateneo 7 giorni/7, 24h/24</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b> tempo di risposta della casella di assistenza  <b>Unità di misura:</b> giorni lavorativi  <b>Valore programmato:</b> &lt;3</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b> modalità di diffusione delle informazioni  <b>Unità di misura:</b> indicazione modalità di diffusione  <b>Valore programmato:</b> Portale SBA, liste di distribuzione, guida dei servizi, canali social delle biblioteche</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b> fruizione delle collezioni  <b>Unità di misura:</b> articoli scaricati/giorni dell'anno di fruibilità del servizio</p>

Valore programmato: 5.695 (dato riferito al 2019)

**Efficienza**

Indicatore: richieste di assistenza prese in carico nei tempi stabiliti

Unità di misura: percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti/numero di richieste ricevute

Valore programmato: 100%

<i>Link utili</i>	<a href="http://sba.unimi.it/bibliotecadigitale/">sba.unimi.it/bibliotecadigitale/</a>
-------------------	--

**Sportello di Direzione**

<i>Descrizione</i>	Fornisce informazioni generali relative alle biblioteche e alla Biblioteca Digitale, eventualmente indirizzando richieste specifiche alle caselle dedicate
<i>Destinatari</i>	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni, biblioteche e centri di documentazione, aziende fornitrici
<i>Modalità di erogazione</i>	email a <a href="mailto:sportello.sba@unimi.it">sportello.sba@unimi.it</a>
<i>Contatti</i>	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo: <a href="mailto:sportello.sba@unimi.it">sportello.sba@unimi.it</a>
<i>Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> Indicatore: giornate lavorative di apertura del servizio Unità di misura: giorni settimanali apertura del servizio/giorni lavorativi settimanali Valore programmato: 5/5 (100%)</p> <p><b>Tempestività</b> Indicatore: tempo di risposta Unità di misura: giorni lavorativi Valore programmato: &lt;3</p> <p><b>Trasparenza</b> Indicatore: modalità di diffusione Unità di misura: indicazione modalità di diffusione Valore programmato: pagina web dedicata</p> <p><b>Continuità</b> Indicatore: numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio Unità di misura: percentuale numero di giorni annui di fruibilità del servizio/totale annuo giorni lavorativi Valore programmato: &gt;98%</p> <p><b>Efficacia</b> Indicatore: richieste evase nel periodo di riferimento Unità di misura: percentuale di richieste evase/numero di richieste ricevute Valore programmato: 100%</p> <p><b>Efficienza</b> Indicatore: richieste evase nei tempi stabiliti Unità di misura: percentuale di richieste evase nei tempi stabiliti/numero di richieste ricevute Valore programmato: 100%</p>
<i>Link utili</i>	Sportello SBA: <a href="http://work.unimi.it/aree_protette/121958.htm">work.unimi.it/aree_protette/121958.htm</a> Portale SBA: <a href="http://www.sba.unimi.it">http://www.sba.unimi.it</a>