



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"> • Diretto per materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili dalle postazioni in biblioteca; • Tramite richiesta ai bibliotecari per materiali conservati in sale riservate o a magazzino <p>Ogni biblioteca definisce particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali</p>
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Ore di apertura al pubblico Unità di misura: Ore settimanali minime garantite Valore programmato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>Trasparenza Indicatore: Diffusione informazioni sul servizio Unità di misura: Modalità di diffusione Valore programmato: Portale SBA, guide cartacee, incontri con gli utenti</p> <p>Tempestività Indicatore: Verifica disponibilità del servizio tramite App di prenotazione del posto in sala di lettura Unità di misura: Tempo di conferma della prenotazione Valore programmato: Immediato</p>
<i>Link utili</i>	<p>Portale SBA: sba.unimi.it Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html</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: unimi.primo.exlibrisgroup.com 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: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Indicatori</i>	Accessibilità Indicatore: Ore di apertura del servizio Unità di misura: Ore settimanali minime garantite Valore programmato: 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) Indicatore: Prenotazione dei volumi Unità di misura: Modalità di prenotazione Valore programmato: Online tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA Trasparenza

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

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"> prestito interbibliotecario: 3 richieste contemporanee fornitura di documenti: 5 richieste contemporanee <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: sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canali di accesso</p> <p>Unità di misura: Canali di accesso disponibili</p> <p>Valore programmato: Modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo di presa in carico delle richieste</p> <p>Unità di misura: Giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: <2</p>

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

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 sites.unimi.it/dcb/corsibd/ Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche, sba.unimi.it/biblioteche/
<i>Contatti</i>	Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: corsi.sba@unimi.it
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: Canale di accesso Unità di misura: Tipologia canale di accesso Valore programmato: Modulo di iscrizione online</p> <p>Indicatore: Opzione di verifica e di modifica dell'iscrizione ai corsi Unità di misura: Modalità di verifica e di modifica Valore programmato: Tramite area personale online</p>

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

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: https://unimi.primo.exlibrisgroup.com 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: bd.help@unimi.it
<i>Contatti</i>	Biblioteca Digitale: bd.help@unimi.it
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità Indicatore: modalità accesso Unità di misura: tipologia modalità di accesso Valore programmato: accesso tramite la rete di Ateneo 7 giorni/7, 24h/24</p> <p>Tempestività Indicatore: tempo di risposta della casella di assistenza Unità di misura: giorni lavorativi Valore programmato: <3</p> <p>Trasparenza Indicatore: modalità di diffusione delle informazioni Unità di misura: indicazione modalità di diffusione Valore programmato: Portale SBA, liste di distribuzione, guida dei servizi, canali social delle biblioteche</p> <p>Efficacia Indicatore: fruizione delle collezioni Unità di misura: 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>	sba.unimi.it/bibliotecadigitale/
-------------------	--

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 sportello.sba@unimi.it
<i>Contatti</i>	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo: sportello.sba@unimi.it
<i>Indicatori</i>	<p>Accessibilità 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>Tempestività Indicatore: tempo di risposta Unità di misura: giorni lavorativi Valore programmato: <3</p> <p>Trasparenza Indicatore: modalità di diffusione Unità di misura: indicazione modalità di diffusione Valore programmato: pagina web dedicata</p> <p>Continuità 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: >98%</p> <p>Efficacia Indicatore: richieste evase nel periodo di riferimento Unità di misura: percentuale di richieste evase/numero di richieste ricevute Valore programmato: 100%</p> <p>Efficienza 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: work.unimi.it/aree_protette/121958.htm Portale SBA: http://www.sba.unimi.it