



Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo



Università
degli Studi di
Milano

Carta dei servizi 2022



Accesso alle sale e alle collezioni (consultazione)

Descrizione	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"
Destinatari	Utenti istituzionali, affiliati ad atenei ed enti convenzionati, esterni
Modalità di erogazione	<p>Accesso alle sale di lettura: prenotazione del posto tramite browser web e/o App.</p> <p>Orario delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html</p> <p>Livello "servizio completo", con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00 o dalle 9.00 alle 18.00, per un minimo di 695 ore settimanali di apertura complessive</p> <p>Lo SBA offre inoltre un livello "servizio di base", con erogazione dei soli servizi bibliotecari di base, compresi quelli di supporto (sale di lettura, consultazione, autoprestito, fotostampe, consultazione "on campus" della Biblioteca Digitale), che prevede l'estensione degli orari di apertura delle strutture in fascia serale e nel fine settimana. Questo livello viene presidiato da personale non bibliotecario e viene programmato annualmente sulla base delle risorse allocate dall'Amministrazione</p> <p>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>
Contatti	Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/
Link utili	Portale SBA: sba.unimi.it Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Ore di apertura al pubblico</p> <p>Unità di misura: Ore settimanali minime garantite</p> <p>Valore programmato: 695</p>

Trasparenza

Indicatore:

Diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite portale SBA, guide cartacee e incontri con gli utenti

Valore programmato:

Sì

Tempestività

Indicatore:

Disponibilità del servizio

Unità di misura:

Conferma immediata della prenotazione tramite verifica della disponibilità del servizio tramite browser web e/o App di prenotazione

Valore programmato:

Sì

Prestito

Descrizione

Prestito a domicilio delle opere indicate come prestabili in Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA

Destinatari

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)

Modalità di erogazione

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

Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html

Livello “servizio completo”, con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00 o dalle 9.00 alle 18.00, per un minimo di 695 ore settimanali di apertura complessive

I volumi possono essere prenotati tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: minerva.unimi.it

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

Contatti

Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/

Link utili

Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/Biblioteche/17250.html

Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Ore di apertura del servizio

Unità di misura:

Ore settimanali minime garantite

Valore programmato:

695

Indicatore:

Prenotazione dei volumi

Unità di misura:

Prenotazione dei volumi online tramite Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione dei parametri di erogazione tramite portale SBA, incontro con gli utenti, catalogo.

Valore programmato:

Sì

Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)

Descrizione

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

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

Destinatari

Utenti istituzionali, biblioteche e centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere

Modalità di erogazione

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

Parametri:

1. prestito interbibliotecario: 3 prestiti contemporanei
2. fornitura di documenti: 5 richieste contemporanee

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)

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

Contatti

Biblioteche: sba.unimi.it/biblioteche/

Link utili

Servizi: sba.unimi.it/Strumenti/12280.html

Minerva: minerva.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio (modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca)

Unità di misura:

Numero di canali disponibili

Valore programmato:

3

Tempestività

Indicatore:

Tempo di presa in carico delle richieste

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico

Valore programmato:

≤ 2

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Diffusione delle modalità e dei parametri di erogazione tramite portale SBA, incontro con gli utenti, banco di circolazione

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Richieste evase con successo

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase con successo rispetto al totale delle richieste

Valore programmato:

82%

User education (iniziative di formazione delle biblioteche)

Descrizione

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>	<p>La formazione viene erogata in presenza e in remoto tramite corsi programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti</p> <p>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</p> <p>Il calendario dei corsi programmati viene pubblicato e pubblicizzato ogni semestre sul portale SBA e tramite liste di distribuzione.</p> <p>Vengono inoltre predisposti materiali di supporto fruibili online (guide e tutorial)</p> <p>Corsi programmati: iscrizione online su sites.unimi.it/dcb/corsibd/</p> <p>Corsi concordati: indirizzare le richieste alle biblioteche, sba.unimi.it/biblioteche/</p>
<i>Contatti</i>	Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo: corsi.sba@unimi.it
<i>Link utili</i>	Iniziative di formazione delle biblioteche: sba.unimi.it/Strumenti/10546.html
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Canale disponibili per l'accesso al servizio (modulo di iscrizione online)</p> <p>Unità di misura: Numero di canali disponibili</p> <p>Valore programmato: 1</p> <p>Indicatore: Opzione di verifica e di modifica dell'iscrizione ai corsi</p> <p>Unità di misura: Modalità di verifica e di modifica tramite area personale online</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Conferma della iscrizione ai corsi</p> <p>Unità di misura:</p>

Conferma immediata tramite verifica in area personale

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Diffusione del calendario e delle modalità di erogazione tramite portale SBA, canali "social" delle biblioteche, liste di distribuzione

Valore programmato:

Sì

Biblioteca Digitale

Descrizione

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.

Destinatari

Utenti istituzionali: modalità "on campus" e "off campus"
Esterni e affiliati ad atenei ed enti convenzionati: modalità "on campus" (walk-in)

Modalità di erogazione

Accesso da Minerva, il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA: minerva.unimi.it
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

Contatti

Biblioteca Digitale: bd.help@unimi.it

Link utili

sba.unimi.it/bibliotecadigitale/

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Continuità di accesso al servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni di accesso al servizio rispetto al totale dei giorni

Valore programmato:

98%

Tempestività

Indicatore:

Tempo di risposta

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere alle richieste pervenute alla casella email di assistenza

Valore programmato:

< 3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite portale SBA, liste di distribuzione, guida dei servizi, canali “social” delle biblioteche

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Fruizione delle collezioni

Unità di misura:

Percentuale di incremento degli articoli scaricati rispetto all'anno precedente

Valore programmato:

5%

Efficienza

Indicatore:

Richieste di assistenza prese in carico nei tempi stabiliti

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute

Valore programmato:

100%

Sportello di Direzione

Descrizione

Fornisce informazioni generali relative alle biblioteche e alla Biblioteca Digitale, eventualmente indirizzando richieste specifiche alle caselle dedicate

Destinatari	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni, biblioteche e centri di documentazione, aziende fornitrici
Modalità di erogazione	email a sportello.sba@unimi.it
Contatti	Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo: sportello.sba@unimi.it
Link utili	Sportello SBA: work.unimi.it/aree_protette/121958.htm Portale SBA: sba.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	<p>Accessibilità</p> <p>Indicatore: Giornate lavorative di apertura del servizio</p> <p>Unità di misura: Numero settimanale di giorni di apertura del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: 100%</p> <p>Tempestività</p> <p>Indicatore: Tempo di risposta</p> <p>Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere</p> <p>Valore programmato: < 3</p> <p>Trasparenza</p> <p>Indicatore: Modalità di diffusione delle informazioni</p> <p>Unità di misura: Indicazione delle informazioni tramite pagine web dedicate</p> <p>Valore programmato: Sì</p> <p>Continuità</p> <p>Indicatore: Fruibilità del servizio</p> <p>Unità di misura: Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi</p> <p>Valore programmato: 98%</p> <p>Efficienza</p>

Indicatore:

Richieste evase nei tempi stabiliti

Unità di misura:

Percentuale annuale di richieste evase nei tempi stabiliti rispetto al numero totale di richieste ricevute

Valore programmato:

100%
