



CARTA DEI SERVIZI 2025

DIREZIONE SERVIZIO BIBLIOTECARIO D'ATENEEO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



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>	Accesso alle sale di lettura: prenotazione del posto tramite browser web e/o App. Orario delle biblioteche: sba.unimi.it/it/biblioteche Livello "servizio completo", con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00 per un minimo di 680 ore settimanali di apertura complessive 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 Accesso alle collezioni: • 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 Ogni biblioteca definisce particolari modalità di consultazione per opere antiche, audiovisivi, microforme, carte geografiche e altri materiali speciali
<i>Contatti</i>	Biblioteche: sba.unimi.it/it/biblioteche
<i>Link utili</i>	Sito SBA: sba.unimi.it Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/it/biblioteche Prenotazione del posto in sala di lettura: • tramite browser web • tramite App lezioniUnimi
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	Tempestività Indicatore: Tempo massimo di erogazione della prestazione Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero complessivo di ore settimanali di fruibilità del servizio garantito da personale strutturato, relativo alle 17 sedi

Valore programmato:

680

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).

È possibile effettuare una richiesta di prestito attraverso Minerva, il catalogo di Ateneo (<https://minerva.unimi.it>), scegliendo la biblioteca di ritiro più comoda, dopo essersi autenticati con le credenziali della posta elettronica istituzionale. In questo caso,

prima di passare a ritirare i libri, è necessario aspettare la mail di notifica di disponibilità inviata dalla biblioteca

Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/it/biblioteche

Livello “servizio completo”, con servizi bibliotecari di base e avanzati erogati dal personale bibliotecario strutturato, garantito dalle 9.00 alle 17.00, per un minimo di 680 ore settimanali di apertura complessive

Lo SBA offre inoltre un livello “servizio di base” con erogazione del prestito tramite attrezzature di autoprestito (self-check) anche in assenza di personale strutturato

Parametri del servizio:

Quantità: 25 libri (6 per utenti esterni)

Durata: 30 giorni (60 per staff e assimilati)

Rinnovi: fino al doppio della durata del prestito in assenza di prenotazioni

Fa eccezione la durata del prestito dei libri per gli esami:

30 giorni (biblioteche biomediche e scientifiche)

15 giorni (biblioteche umanistiche e giuridico economiche/politico sociali)

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 superiore a 60 giorni: blocco della carriera, attivo fino alla restituzione del prestito

Contatti

Biblioteche: sba.unimi.it/it/biblioteche

Link utili

Servizi: sba.unimi.it/it/servizi

Orari delle biblioteche: sba.unimi.it/it/biblioteche

Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (Minerva – il catalogo delle risorse bibliografiche dello SBA, di persona)

Valore programmato:

2

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

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Numero complessivo di ore settimanali di fruibilità del servizio garantito da personale strutturato, relativo alle 17 sedi

Valore programmato:

680

Servizi interbibliotecari

Descrizione

Recupero da biblioteche italiane e straniere di libri (prestito interbibliotecario), o di copie di articoli di periodici e capitoli di libri (fornitura di documenti – document delivery) non disponibili nelle biblioteche dello SBA. È possibile il ricorso a fornitori commerciali a pagamento

Fornitura di libri in prestito o di copie di articoli di periodici e capitoli di libri 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 email, dal catalogo Minerva 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 garantiti:

Sei richieste contemporanee di prestito interbibliotecario e/o di fornitura copie.

L'elaborazione delle richieste avviene in ordine di arrivo entro 3 giorni lavorativi. I tempi, le modalità di fornitura 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 sito SBA, secondo le modalità indicate nelle stesse pagine (si veda Contatti)

Nel caso di mancato ritiro/consultazione del volume richiesto in prestito interbibliotecario nei tempi comunicati dalla biblioteca è prevista la sospensione dai servizi di prestito per 20 giorni. Nel caso invece di mancato ritiro dei documenti richiesti tramite document delivery entro un mese dalla comunicazione della disponibilità è prevista la sospensione dai servizi interbibliotecari fino al ritiro dei materiali.

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/it/biblioteche

Link utili

Servizi interbibliotecari: sba.unimi.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari
Minerva: minerva.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (catalogo Minerva, modulo online, email, richiesta al banco di circolazione della biblioteca)

Valore programmato:

4

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per la presa in carico delle richieste

Valore programmato:

≤ 3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

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

Valore programmato:

Sì

Efficacia

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

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 della tesi di laurea
Destinatari	Utenti istituzionali
Modalità di erogazione	La formazione viene erogata in modalità sia sincrona sia asincrona (e-learning). I corsi sincroni possono svolgersi sia in remoto sia in presenza e sono 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 sito 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/it/biblioteche I percorsi formativi che si svolgono in modalità asincrona vengono erogati tramite la piattaforma di e-learning Moodle. Per partecipare è sufficiente collegarsi al sito del corso tramite le credenziali della posta elettronica d'Ateneo. Anche i corsi

asincroni vengono pubblicati all'interno del calendario dell'offerta complessiva.

In particolare BiblioDOC è destinato a tutti gli studenti per migliorare le competenze informative e affrontare al meglio la stesura di relazioni e la redazione dell'elaborato finale o della tesi di laurea.

Con il completamento del percorso e il superamento dei test, l'utente ottiene un Open badge spendibile all'interno del proprio curriculum.

Contatti

Segreteria corsi del Servizio Bibliotecario d'Ateneo:
corsi.sba@unmi.it

Link utili

Iniziative di formazione delle biblioteche: sba.unimi.it/it/guide-e-corsi/i-corsi-dello-sba
BiblioDOC: sba.unimi.it/it/guide-e-corsi/i-corsi-dello-sba/bibliodoc

Dimensioni/Indicatori

Accessibilità

Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (modulo di iscrizione online, piattaforma di e-learning)

Valore programmato:

2

Tempestività

Indicatore:

Tempo massimo di erogazione della prestazione

Unità di misura:

Conferma immediata della iscrizione ai corsi 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 sito SBA, canali "social" delle biblioteche, liste di distribuzione

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Possibilità di verifica e di modifica delle iscrizioni ai corsi tramite area personale online

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)
Le condizioni di accesso ad alcune risorse possono variare a seconda delle modalità di fruizione e delle soluzioni tecniche adottate dall'editore/fornitore

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

Minerva: minerva.unimi.it

Dimensioni/Indicatori

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:

Dati statistici sull'attività svolta

Unità di misura:

Percentuale di incremento degli articoli scaricati rispetto all'anno precedente

Valore programmato:

≥ 5%

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni

Valore programmato:

≥ 98%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%

BiblioHELP

Descrizione

Servizio online di informazione e supporto del Servizio Bibliotecario d'Ateneo.

Fornisce risposte inerenti a:

- modalità di accesso alle biblioteche
 - servizi bibliotecari e collezioni delle biblioteche
-

	• uso degli strumenti di ricerca disponibili • riferimenti bibliografici introduttivi su un argomento e aiuto per verifiche bibliografiche • risorse elettroniche della Biblioteca Digitale e condizioni specifiche di utilizzo • problemi di accesso alle risorse elettroniche della Biblioteca Digitale • collezioni archivistiche della Statale e modalità di accesso e consultazione.
Destinatari	Utenti istituzionali, affiliati ad altri atenei e a enti convenzionati, esterni.
Modalità di erogazione	Piattaforma web dedicata che mette a disposizione i seguenti strumenti: • risposte a domande frequenti (FAQ); • modulo web per richieste alle biblioteche (risposta alla casella di posta elettronica indicata dall'utente); • casella di posta elettronica dedicata per richieste alla Biblioteca Digitale; • contatti per richieste agli Archivi. Il servizio risponde entro tre giorni lavorativi.
Contatti	BiblioHELP: unimi.libanswers.com
Link utili	Policy del servizio: sba.unimi.it/it/servizi/bibliohelp
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore: Canali disponibili per l'accesso al servizio Unità di misura: Numero di canali disponibili (Pagine del sito SBA, catalogo Minerva, Area personale studente Unimia, pagina del Portale laStatale@work dedicata allo Sportello di Direzione) Valore programmato: 4 Tempestività Indicatore: Tempo medio di risposta Unità di misura: Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere Valore programmato: ≤ 3 Trasparenza Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Pubblicazione delle policy del servizio tramite pagina web dedicata

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

≥ 94%

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

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 Sito SBA: sba.unimi.it
Dimensioni/Indicatori	Accessibilità Indicatore:

Canali disponibili per l'accesso al servizio

Unità di misura:

Numero di canali disponibili (email)

Valore programmato:

1

Tempestività

Indicatore:

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio

Unità di misura:

Accesso giornaliero alla casella di posta

Valore programmato:

Sì

Indicatore:

Tempo medio di risposta

Unità di misura:

Numero massimo di giorni lavorativi necessari per rispondere

Valore programmato:

≤ 3

Trasparenza

Indicatore:

Modalità di diffusione delle informazioni

Unità di misura:

Indicazione delle informazioni tramite pagine web dedicate

Valore programmato:

Sì

Continuità

Indicatore:

Fruibilità del servizio

Unità di misura:

Percentuale annuale di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

Valore programmato:

$\geq 98\%$

Efficienza

Indicatore:

Pratiche gestite nel periodo di riferimento

Unità di misura:

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

Valore programmato:

100%
