

Carta dei Servizi della Biblioteca di Ateneo

Titolo Carta dei Servizi della Biblioteca di Ateneo
Versione 0.3
Data 2014-09-10
Responsabilità
Settore
Area di interesse Servizi agli utenti / Comunicazione
Abstract
Rivisto da MdG
Approvato da MdG

Status del documento

Ver	Data	Modifiche
0.1	2011-09-19	Nuovo documento / Bozza finale dopo successive revisioni
0.2	2011-09-26	Integrazioni e revisione formale
0.3	2014-09-10	Revisione e aggiornamento periodico

Sommario

1	La Carta dei Servizi della biblioteca	4
1.1	Impegni verso gli utenti	4
1.2	Doveri degli utenti.....	4
2	La struttura e l'organizzazione.....	5
2.1	Gli utenti.....	5
3	I servizi	6
3.1	Acquisizione e catalogazione di risorse bibliografiche	6
3.2	Consultazione in sede e servizi annessi	6
3.3	Biblioteca digitale.....	7
3.4	Prestito	8
3.5	Servizi interbibliotecari.....	8
3.6	Consulenza bibliografica e formazione degli utenti	9
3.7	Comunicazione esterna e promozione dei servizi	9
4	Il monitoraggio e la valutazione.....	9
5	Gli standard di servizio	11

1 La Carta dei Servizi della biblioteca

Con la Carta dei Servizi la Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca si propone di presentare i servizi offerti e gli standard di qualità che si impegna a raggiungere e mantenere.

Per i dettagli sulle modalità di erogazione dei singoli servizi si rimanda alle pagine del [sito web](http://www.biblio.unimib.it/) (<http://www.biblio.unimib.it/>) e alla documentazione cartacea distribuita nelle sedi della Biblioteca.

La Carta dei Servizi viene rivista e aggiornata periodicamente.

1.1 Impegni verso gli utenti

Nell'espletare la propria attività, il personale della Biblioteca si impegna a:

- rispettare il Codice di Comportamento dell'Ateneo, assumendo un atteggiamento improntato ai principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità, ragionevolezza e imparzialità;
- erogare i servizi con continuità e regolarità; nei casi in cui sia necessario interrompere un servizio, il personale si impegna a darne tempestiva comunicazione e a prendere tutte le misure necessarie per ridurre al minimo il disagio degli utenti;
- fornire agli utenti tutte le informazioni relative all'organizzazione della Biblioteca e necessarie a un suo corretto uso;
- rispettare le procedure di sicurezza indicate alla [pagina web dedicata alla sicurezza in ateneo](http://www.unimib.it) (<http://www.unimib.it> > Sicurezza) e fare il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti possono presentare di persona o attraverso il [modulo "Suggerimenti e reclami"](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Suggerimenti e reclami) suggerimenti per il miglioramento dei servizi o reclami per qualsiasi disservizio o malfunzionamento riscontrato. Il personale della Biblioteca si impegna a esaminare i reclami e a darne riscontro entro 5 giorni lavorativi.

1.2 Doveri degli utenti

Gli utenti della Biblioteca si impegnano a:

- osservare un comportamento corretto;
- non arrecare danno al materiale e alle strutture;
- rispettare i termini di utilizzo dei servizi previsti dalla Biblioteca;
- rispettare le procedure di sicurezza che si trovano alla [pagina web dedicata all'emergenza](http://www.unimib.it) (<http://www.unimib.it> > Sicurezza > In caso di emergenza) e tenere comportamenti tali da non mettere a rischio sè stessi o gli altri.

2 La struttura e l'organizzazione

La Biblioteca di Ateneo ha lo scopo di sviluppare, valorizzare e gestire il patrimonio bibliografico e documentale, e di metterlo a disposizione dei propri utenti. All'interno dell'Ateneo la Biblioteca dipende dall'Amministrazione Centrale; l'organizzazione amministrativa e dei servizi bibliotecari deriva da un [provvedimento del Direttore Amministrativo](#) (<http://www.unimib.it> > Organizzazione aree e servizi > Ordinanza).

La Biblioteca è articolata in:

- Sede Centrale, edificio U6, piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano
- Sede di Scienze, edificio U2, piazza della Scienza 3, 20126 Milano
- Sede di Medicina, edificio U8, via Cadore 48, 20900 Monza
- Polo di Biblioteca Digitale, edificio U46 (Villa di Breme Forno), via Martinelli 23, 20092 Cinisello Balsamo

Sul sito web si trovano le informazioni aggiornate sugli [orari di apertura](#) (<http://www.biblio.unimib.it> > Orario accesso recapiti). Ogni variazione di orario viene comunicata tempestivamente.

Di seguito si riportano alcuni dati sulla Biblioteca, aggiornati al 31/12/2013.

Definizione del dato	Dato 2013
Utenti istituzionali (studenti, docenti e personale dell'Ateneo)	35.368
Ore settimanali di apertura al pubblico	51,5
Posti di lettura	740
Libri	226.001
E-book	145.673
Altro materiale (CD, DVD, carte geografiche etc.)	1.753
Titoli di periodici cartacei in abbonamento	1.282
Titoli di periodici elettronici accessibile in rete di Ateneo	24.957
Banche dati	148
Nuovi documenti acquisiti nell'anno 2013	17.315
Numero di prestiti	99.745
Numero di prestiti interbibliotecari e articoli richiesti ad altre biblioteche	4.870
Numero di prestiti interbibliotecari e articoli inviati ad altre biblioteche	3.393
Ore di formazione per l'utenza	196
Personale in servizio - numero di persone	35
Personale in servizio - Full Time Equivalent	31,41

2.1 Gli utenti

Sono considerati utenti istituzionali della Biblioteca gli studenti, i dottorandi, gli specializzandi, gli studenti di master, gli studenti Erasmus, i docenti, i titolari di assegno di ricerca, i borsisti, i cultori della materia, i collaboratori e il personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

Hanno inoltre diritto a usufruire di alcuni [servizi](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti):

- coloro che abbiano conseguito un titolo di studio presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca (per tre anni dal conseguimento dello stesso);
- i docenti dell'Università di Milano-Bicocca collocati a riposo;
- tutti gli utenti istituzionali di enti con cui sia in corso una specifica convenzione;
- tutti coloro che sono interessati ad accedere alla Biblioteca, dietro presentazione di un documento di identità.

3 I servizi

La Biblioteca di Ateneo eroga i seguenti servizi:

1. Acquisizione e catalogazione di risorse bibliografiche
2. Consultazione in sede e servizi annessi
3. Biblioteca digitale
4. Prestito
5. Servizi interbibliotecari
6. Consulenza bibliografica e formazione dell'utenza
7. Comunicazione esterna e promozione dei servizi

3.1 Acquisizione e catalogazione di risorse bibliografiche

La Biblioteca acquisisce, cataloga e mette a disposizione dell'utenza le risorse informative su carta o supporto elettronico pertinenti alle aree scientifico-disciplinari dell'Ateneo.

L'aggiornamento e la revisione delle raccolte seguono le direttive generali tracciate dal Consiglio di Biblioteca e le indicazioni specifiche delle Commissioni di area disciplinare. Alla pagina web dedicata al [Back office](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Storia organizzazione progetti > Organizzazione > Back Office) si trovano tutte le informazioni sulle modalità di acquisizione e gestione delle raccolte.

Tutte le risorse bibliografiche sono catalogate secondo standard nazionali e internazionali. Risorse cartacee, CD e DVD sono ricercabili attraverso il [catalogo online \(OPAC\)](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Catalogo online). Le risorse elettroniche, invece, sono accessibili attraverso il [portale MetaBib](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Risorse elettroniche > MetaBib).

3.2 Consultazione in sede e servizi annessi

Tutti gli utenti possono consultare il materiale cartaceo messo a disposizione dalla Biblioteca, secondo le modalità specificate alla pagina web dedicata alla [Consultazione](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Consultazione).

La collocazione del materiale è prevalentemente a scaffale aperto; il personale della Biblioteca è a disposizione per assistere gli utenti nella ricerca del materiale.

La Biblioteca garantisce l'accesso alla consultazione del proprio catalogo online (OPAC) e delle risorse elettroniche tramite postazioni informatiche presenti in sala.

L'accesso alle risorse elettroniche è subordinato a quanto previsto dalle singole convenzioni e alle norme relative alle licenze d'uso dei singoli editori.

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

Le sale di consultazione della Biblioteca di Ateneo sono coperte dalla [rete Wi-Fi di Ateneo](http://www.unimib.it) (<http://www.unimib.it> > Wi-Fi).

Fotoriproduzione e stampa

E' presente presso tutte le sedi un servizio di fotoriproduzione e stampa; le modalità e i costi sono disponibili alla pagina web dedicata alla [Fotocopiatura](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Fotocopiatura).

L'utente si assume ogni responsabilità per l'uso che viene fatto delle fotoriproduzioni e si impegna a rispettare la normativa vigente sul diritto d'autore.

Consultazione Tesi

Le tesi di laurea magistrale e di scuola di specializzazione discusse presso l'Ateneo sono depositate presso la Sede di Scienze (edificio U2) sotto forma di microfiche. La loro consultazione da parte degli utenti sarà disciplinata da apposito regolamento.

Il servizio funziona su appuntamento. Per informazioni scrivere all'indirizzo email bibsci@unimib.it.

Carrels

Presso la Sede Centrale sono disponibili spazi riservati per attività individuali di studio e ricerca che possono essere prenotati per un massimo di 10 giorni lavorativi. Possono usufruire del servizio i laureandi, i dottorandi, i professori e i ricercatori dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca.

Le modalità di prenotazione sono indicate nella pagina web dedicata ai [Carrels](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Carrels).

3.3 Biblioteca digitale

La Biblioteca offre ai propri utenti una collezione costantemente aggiornata di risorse elettroniche (e-book, periodici elettronici, banche dati) e i servizi a essa connessi.

La Biblioteca consente la fruizione dei contenuti digitali mediante idonea infrastruttura tecnologica, sia hardware che software. L'accesso alle risorse elettroniche è possibile dalle postazioni informatiche presenti nelle sedi della Biblioteca, da tutta la rete di Ateneo e da qualsiasi computer utilizzando l'account istituzionale attraverso il servizio proxy di Ateneo.

La Biblioteca fornisce assistenza e consulenza ai propri utenti, secondo differenti modalità (in presenza, via telefono, via email), per un efficace uso delle risorse e dei servizi disponibili.

Tutte le risorse e i servizi sono accessibili attraverso il sito web e il [portale MetaBib](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Risorse elettroniche > MetaBib) 24 ore al giorno per 7 giorni della settimana, fatte salve le interruzioni richieste da manutenzioni periodiche.

Modalità e condizioni particolari di utilizzo delle risorse elettroniche sono disciplinate dalle relative licenze d'uso sottoscritte dalla Biblioteca.

La biblioteca digitale si sviluppa nel tempo in accordo con le linee strategiche generali di Ateneo e tenendo conto dell'evoluzione tecnologica e dello sviluppo editoriale in atto. La Biblioteca si impegna a soddisfare la richiesta crescente di servizi online da parte dei propri

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

utenti sia in termini di contenuti che di servizi, investendo gran parte delle proprie risorse finanziarie in questo settore.

La Biblioteca partecipa a iniziative di acquisizione e conservazione a lungo termine di risorse elettroniche su base nazionale e territoriale, mediante l'adesione a consorzi e raggruppamenti di università ed enti di ricerca.

Si rimanda alla sezione del sito web dedicata alle [Risorse Elettroniche](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Risorse elettroniche) per maggiori dettagli sulle risorse stesse e sulle modalità di erogazione del servizio.

3.4 Prestito

Il servizio permette agli utenti che ne hanno diritto di prendere in prestito per un determinato periodo di tempo il materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca.

Possono usufruire del servizio gli utenti istituzionali, i laureati, i docenti collocati a riposo, gli utenti di enti convenzionati per i quali il servizio sia previsto dalla convenzione e gli utenti esterni dietro presentazione di malleveria.

Tutti i documenti sono ammessi al prestito, escluse le riviste e i materiali che nel catalogo online (OPAC) presentano le diciture "Solo consultazione" o "Non consultabile".

Si rimanda alla pagina web dedicata al [Prestito](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Prestito esterno) per i dettagli sulle modalità di erogazione del servizio.

3.5 Servizi interbibliotecari

Servizi per utenti interni

I servizi interbibliotecari permettono di richiedere in prestito libri (Prestito interbibliotecario) e di ottenere fotocopie di articoli (Document Delivery) che non siano posseduti dalla Biblioteca.

Possono usufruire del servizio gli utenti istituzionali, i laureati, i docenti collocati a riposo e gli utenti di enti convenzionati per i quali il servizio sia previsto dalla convenzione.

Gli studenti possono richiedere libri e articoli a condizione che non siano presenti in una biblioteca pubblica all'interno del Comune in cui si trova la sede della Biblioteca.

Si rimanda alle pagine web dedicate al [Prestito interbibliotecario](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Prestito interbibliotecario) e al [Document Delivery](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Document Delivery) per i dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi.

Servizi interbibliotecari per altre biblioteche

Biblioteche e centri di documentazione possono richiedere alla Biblioteca di Ateneo libri e articoli da loro non posseduti; richieste provenienti da privati non sono prese in considerazione.

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

Si rimanda alla pagina web dedicata ai [servizi interbibliotecari per biblioteche](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > ILL e DD per biblioteche) per i dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi.

3.6 Consulenza bibliografica e formazione degli utenti

La Biblioteca svolge attività di consulenza bibliografica (reference) e formazione degli utenti (information literacy). Il servizio è riservato a tutti gli utenti istituzionali e agli utenti di enti convenzionati per i quali il servizio sia previsto dalla convenzione.

Mediante il servizio di reference il personale della Biblioteca fornisce supporto per effettuare ricerche bibliografiche. Il servizio può essere svolto singolarmente o con piccoli gruppi di utenti che abbiano richieste simili.

Le modalità di richiesta e di erogazione del servizio sono disponibili alla pagina web dedicata al [Reference](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Reference).

Vengono realizzate anche attività di orientamento, informazione e formazione degli utenti attraverso corsi e seminari sia in presenza che a distanza.

I dettagli sull'offerta formativa sono disponibili alla pagina web dedicata all'[Information Literacy](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Servizi agli utenti > Information Literacy), in cui sono disponibili il calendario delle iniziative, i programmi formativi e i materiali didattici utilizzati in aula.

I corsi online sono erogati attraverso la piattaforma per l'e-learning di Ateneo nella sezione [Biblio e-learning](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Biblio e-learning), in cui sono messi a disposizione anche strumenti per l'autoformazione sulla ricerca bibliografica (tutorial, quiz, videoguide, ecc.) e forum per interagire con il personale della Biblioteca.

3.7 Comunicazione esterna

La Biblioteca di Ateneo cura la comunicazione esterna in forma digitale e cartacea mediante la realizzazione e l'aggiornamento del [sito web](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it>) e di [guide, videoguide e pieghevoli informativi sui servizi offerti](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Documenti sulla biblioteca > Documenti per gli utenti) distribuiti nelle tre sedi e/o disponibili online.

Il sito costituisce il punto di accesso alle risorse offerte, presenta informazioni utili per accedere alle [tre sedi](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Le tre sedi) e illustra nel dettaglio servizi, patrimonio bibliografico, attività e organizzazione della Biblioteca. E' disponibile anche una [versione in inglese](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > English version).

Le risorse e i servizi offerti vengono promossi attraverso diversi canali: newsletter mensile inviata a tutti gli utenti istituzionali, locandine e poster, presentazioni e incontri con gli utenti.

4 Il monitoraggio e la valutazione

La Biblioteca di Ateneo, al fine di monitorare le attività svolte e i servizi erogati, raccoglie regolarmente dati statistici pubblicati annualmente sulla pagina web dedicata a [misurazioni e](http://www.biblio.unimib.it)

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

[valutazioni](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Documenti sulla biblioteca > Obiettivi misurazioni valutazioni).

L'analisi in serie storica dei dati raccolti consente alla Biblioteca di valutare la propria efficacia ed efficienza; inoltre la partecipazione a gruppi di lavoro e progetti interuniversitari a livello nazionale e territoriale permette l'utilizzo dei dati stessi in un'ottica di benchmarking con l'obiettivo finale di migliorare i servizi.

Di seguito si riportano alcuni indicatori per il triennio 2011-2013 e il valore benchmark di riferimento.

Indicatori	2011	2012	2013	Valore di benchmark esterno (media nazionale GIM 2006)
Spese per risorse bibliografiche / Utenti potenziali	€ 78,59	€ 79,88	€ 88,60	€ 110,80
Patrimonio documentario / Utenti potenziali	7,13	7,20	7,88	52,47
(Spesa per risorse elettroniche / Spesa per risorse bibliografiche)*100	79,76	79,02	81,99	24,7
(Numero di libri con almeno un prestito / Numero complessivo di libri ammessi al prestito)*100	n.r.	n.r.	50,77	n.r.
Prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi / utenti potenziali	2,46	2,70	2,96	4,27

Customer satisfaction

La Biblioteca prevede la realizzazione di periodiche indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante questionari, interviste o *focus group*.

In base agli esiti delle indagini viene fatta una valutazione degli interventi da realizzare per migliorare i servizi e/o la promozione degli stessi.

I rapporti di ricerca delle attività di *customer satisfaction* realizzate finora e la rendicontazione delle azioni migliorative seguite sono pubblicati sulla pagina web dedicata a [misurazioni e valutazioni](http://www.biblio.unimib.it) (<http://www.biblio.unimib.it> > Documenti sulla biblioteca > Obiettivi misurazioni valutazioni).

Di seguito si riportano i risultati delle principali indagini sulla soddisfazione complessiva degli utenti per la qualità dei servizi della Biblioteca:

Indagini sulla soddisfazione degli utenti	2009	2011	2012
Numero di studenti che esprimono una valutazione	630	2.976	5.231
Soddisfazione complessiva degli utenti (scala da 1 a 4)	3,26	3,24	3,3

5 Gli standard di servizio

Si riportano ora i livelli minimi di servizio che la Biblioteca di Ateneo si impegna a rispettare, congiuntamente al livello raggiunto nell'anno 2013.

I servizi sono oggetto di monitoraggio teso ad accertare il rispetto dei livelli garantiti e le possibilità di miglioramento.

Servizi	Media 2013	Livello garantito
Risposta a reclamo	Non rilevata	5 giorni lavorativi
Acquisizione di libri (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	Non rilevata	40 giorni lavorativi
Trattamento di una richiesta di prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della biblioteca)	2 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Trattamento di una richiesta di document delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della biblioteca)	1 giorno lavorativo	5 giorni lavorativi
Fornitura di prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del libro)	11 giorni lavorativi	Non applicabile*
Fornitura di document delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del documento)	4 giorni lavorativi	Non applicabile*

* Nota: il dato non si può specificare poiché dipende dai tempi di evasione della richiesta da parte della biblioteca che fornisce il materiale e dai tempi di spedizione.