

# **Carta dei Servizi della Biblioteca di Ateneo**

*Titolo* Carta dei Servizi della Biblioteca di Ateneo  
*Versione* 0.4  
*Data* 2017-11-02  
*Responsabilità*  
*Settore*  
*Area di interesse* Servizi agli utenti / Comunicazione  
*Abstract*  
*Rivisto da* MdG  
*Approvato da* MdG

*Status del documento*

<b>Ver</b>	<b>Data</b>	<b>Modifiche</b>
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
0.4	2017-11-02	Aggiornamento dati statistici

## 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 .....	4
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	Polo di archivio Storico .....	8
3.5	Prestito di libri.....	8
3.6	Servizi interbibliotecari .....	8
3.7	Formazione degli utenti e consulenza bibliografica .....	9
3.8	Comunicazione esterna.....	9
4	Il monitoraggio e la valutazione .....	9
5	Gli standard di servizio .....	10

## **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](https://www.biblio.unimib.it/) (<https://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.

#### *Suggerimenti e reclami*

Gli utenti possono presentare di persona o attraverso il [Service Desk di Ateneo](https://www.unimib.it/) (<https://www.unimib.it/>> Servizi > Service Desk > Biblioteca) suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

I reclami per eventuali disservizi o malfunzionamenti riscontrati possono essere presentati seguendo la procedura indicata alla pagina <https://www.unimib.it/servizi/urp>.

### **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 e tenere comportamenti tali da non mettere a rischio sé 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 Generale.

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

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](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Chi siamo > Sedi e orari).

Ogni variazione di orario viene comunicata tempestivamente nella sezione "News" della pagina principale del sito.

Di seguito si riportano alcuni dati sulla Biblioteca, aggiornati al 31/12/2017.

<b>Definizione del dato</b>	<b>Dato 2017</b>
Utenti istituzionali (studenti, docenti e personale dell'Ateneo)	37.900
Ore settimanali di apertura al pubblico (tutte le sedi)	242,5
Posti di lettura	764
Libri	269.679
E-book	234.011
Altro materiale (CD, DVD, carte geografiche etc.)	2.690
Titoli di periodici elettronici accessibile in rete di Ateneo	35.850
Banche dati	118
Nuovi documenti acquisiti nell'anno 2017	15.342
Numero di prestiti	106.434
Numero di prestiti interbibliotecari e articoli richiesti ad altre biblioteche	3.710
Numero di prestiti interbibliotecari e articoli inviati ad altre biblioteche	2.329
Ore di formazione per l'utenza	166
Personale in servizio - Full Time Equivalent	35,59

## 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.

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

- 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;
- gli iscritti all'Associazione BicocAlumni;
- tutti gli utenti istituzionali di enti con cui sia in corso una specifica convenzione;
- tutti coloro che sono interessati ad accedere alla Biblioteca, previa registrazione.

### **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. Polo di Archivio Storico (PAST)
5. Prestito
6. Servizi interbibliotecari
7. Consulenza bibliografica e formazione dell'utenza
8. Comunicazione esterna e promozione dei servizi
9. Divulgazione scientifica

#### **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. Alla pagina web dedicata alle [Collezioni](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Risorse > Collezioni) si trovano tutte le informazioni sulle modalità di acquisizione e di gestione delle raccolte.

Tutte le risorse bibliografiche sono catalogate secondo standard nazionali e internazionali e sono ricercabili attraverso il catalogo unico *CuriOsOne*, interrogabile direttamente dalla pagina principale del sito della Biblioteca.

#### **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 ad [Accesso e consultazione](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Accesso e 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 e delle risorse elettroniche tramite postazioni informatiche presenti nelle sale di lettura.

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

Le sale di consultazione della Biblioteca di Ateneo sono coperte dalla rete Wi-Fi di Ateneo.

##### *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 a [Fotocopiatura e stampa](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Fotocopiatura e stampa).

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

### *Carrel*

Presso la Sede Centrale sono disponibili spazi riservati per attività individuali di studio e ricerca (Carrel) che possono essere utilizzati da laureandi, dottorandi, professori e ricercatori dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca.

Le modalità di prenotazione e fruizione sono dettagliate nella pagina web dedicata agli [Spazi per lo studio](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Spazi per lo studio).

### **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 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 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 bibliografiche](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Risorse) per maggiori dettagli sulle risorse disponibili e sulle modalità di accesso da remoto.

Per favorire la fruizione delle collezioni digitali, presso il Polo di Biblioteca Digitale è attivo il servizio di prestito di tablet e e-reader. Le modalità di funzionamento del servizio sono illustrate alla pagina [Prestito tablet e e-reader](https://www.biblio.unimib.it) del sito della Biblioteca (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Prestito tablet e e-reader).

### **3.4 Polo di archivio Storico**

Il Polo di Archivio Storico (PAST) conserva gli archivi storici acquisiti dall'Ateneo grazie a lasciti e donazioni, e i fondi archivistici di psicologi e psichiatri raccolti dal Centro interdipartimentale di ricerca Aspi - Archivio Storico della Psicologia Italiana (<https://www.aspi.unimib.it>).

Il PAST si trova presso la Sede Centrale della Biblioteca ed è aperto al pubblico su appuntamento per la consultazione degli archivi, compatibilmente con i vincoli posti dalla normativa sulla privacy.

Si rimanda al sito web dedicato (<https://www.past.biblio.unimib.it>) per i dettagli sulle collezioni e le modalità di accesso.

### **3.5 Prestito di libri**

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 iscritti all'Associazione BicoccAlumni, gli utenti di enti convenzionati per i quali il servizio sia previsto dalla convenzione e gli utenti esterni previa iscrizione ai servizi della Biblioteca.

Tutti i documenti sono ammessi al prestito, escluse le riviste e i materiali che nel catalogo presentano la dicitura "Solo consultazione".

Si rimanda alla pagina web dedicata al [Prestito libri e ebook](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Prestito libri e ebook). per i dettagli sulle modalità di erogazione del servizio.

### **3.6 Servizi interbibliotecari**

#### *Servizi per gli utenti*

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, gli utenti di enti convenzionati per i quali il servizio sia previsto dalla convenzione e gli utenti esterni che si sono iscritti ai servizi della Biblioteca.

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 ai [Servizi Interbibliotecari](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Servizi Interbibliotecari per i dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi.

#### *Servizi interbibliotecari per le 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.

Si rimanda alla pagina web dedicata ai [Servizi Interbibliotecari](https://www.biblio.unimib.it) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Servizi Interbibliotecari per i dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi.

### 3.7 Formazione degli utenti e consulenza bibliografica

La Biblioteca offre attività di orientamento, informazione e formazione degli utenti attraverso corsi e seminari sia in presenza che a distanza.

I corsi online sono erogati attraverso la piattaforma per l'e-learning di Ateneo nella sezione [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.

Inoltre, il personale della Biblioteca fornisce supporto per effettuare ricerche bibliografiche specifiche (servizio di reference o consulenza bibliografica). Il servizio può essere svolto singolarmente o con piccoli gruppi di utenti che abbiano richieste simili.

Le informazioni su questi servizi sono dettagliate alla pagina web dedicata alla [Formazione degli utenti](#) (<https://www.biblio.unimib.it> > Servizi > Formazione degli utenti).

### 3.8 Comunicazione esterna

La Biblioteca di Ateneo cura la comunicazione esterna in forma digitale e cartacea mediante la realizzazione e l'aggiornamento del [sito web](#) (<https://www.biblio.unimib.it/>) e di materiale informativo sui servizi offerti distribuito nelle tre sedi.

Il sito costituisce il punto di accesso alle risorse offerte, presenta informazioni utili per accedere alle [tre sedi](#) (<https://www.biblio.unimib.it/> > Sedi e Orari) e illustra nel dettaglio servizi, patrimonio bibliografico, attività e organizzazione della Biblioteca.

## 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 sulla pagina web dedicata ai [dati statistici annuali](#) (<https://www.biblio.unimib.it/> > Chi siamo > Organizzazione > Dati statistici annuali).

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 2013-2015 e il valore benchmark di riferimento.

Indicatori	2013	2014	2015
Spese per risorse bibliografiche / Utenti potenziali	€ 88,60	€ 87,88	€ 92,20

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

Patrimonio documentario / Utenti potenziali	7,88	8,36	8,44
(Spesa per risorse elettroniche / Spesa per risorse bibliografiche)*100	81,99	84,37	83,63
Prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + document delivery passivi / utenti potenziali	2,96	3,22	2,99

#### 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.

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	2011	2012	2016
Numero di studenti che esprimono una valutazione	2.976	5.231	2.333
Soddisfazione complessiva degli utenti (scala da 1 a 4)	3,24	3,29	3,36

## 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 2016.

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

Servizi	Media 2016	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)	1,5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

---

Università di Milano Bicocca. Biblioteca di Ateneo

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 libro in prestito interbibliotecario a 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 a un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del documento)	3 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.