



## Area Servizi Bibliotecari di Ateneo

# Carta dei Servizi

L'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo (ASBA), al fine di migliorare e favorire il rapporto con i propri utenti e supportare l'Ateneo, ha deciso di definire la propria Carta dei servizi: un impegno che rappresenta un progetto di miglioramento ed una chiara definizione delle prestazioni erogate.

La lettura del presente documento, disponibile nelle biblioteche e nel sito Web dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo, agevolerà gli utenti e gli operatori nell'utilizzo dei servizi di loro interesse. La Carta dei Servizi sarà aggiornata continuamente; la versione aggiornata è quella disponibile su

[http://www.biblio.polimi.it/sba/carta\\_servizi.html](http://www.biblio.polimi.it/sba/carta_servizi.html).

La carta dei servizi si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e favorisce la comprensione delle linee espresse dal documento di *Vision, Mission e Valori dei servizi bibliotecari del Politecnico*, disponibile su

[http://www.biblio.polimi.it/sba/vision\\_mission.html](http://www.biblio.polimi.it/sba/vision_mission.html).

## 1. PREMESSA

### 1.1 Area Servizi Bibliotecari di Ateneo del Politecnico di Milano

L'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo ha come finalità il miglioramento dell'organizzazione dei servizi bibliotecari erogati agli utenti attraverso le biblioteche dell'Ateneo, sia quelle dei campus milanesi Leonardo e Bovisa, sia quelle dei poli territoriali. L'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo è il punto di riferimento per le esigenze informative della comunità politecnica attraverso una rete coordinata di servizi così organizzati:

Servizio Bibliotecario Leonardo:

- Biblioteca Centrale di Architettura
- Biblioteca Centrale di Ingegneria

Servizio Bibliotecario Bovisa:

- Biblioteca Campus Durando
- Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa

Servizio Tesi e Documentazione (TEDOC)

Biblioteche di Polo:

- Biblioteca del Polo Territoriale di Como<sup>1</sup>
- Biblioteca del Polo Territoriale di Lecco
- Biblioteca del Polo Territoriale di Mantova
- Biblioteca del Polo Territoriale di Cremona
- Biblioteca del Polo Territoriale di Piacenza

### 1.2 Tipologie di utenti

Per accedere ai servizi dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo gli utenti devono risultare registrati e abilitati nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN

#### 1.2.1 UTENTI ISTITUZIONALI E ASSIMILATI

---

<sup>1</sup> Per la biblioteca di Como i servizi sono definiti in accordo con la Biblioteca dell'Insubria sulla base della relativa [convenzione](#).

Possono accedere alle biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo (ASBA) ed usufruire dei servizi da esse erogati gli utenti istituzionali dell'Ateneo.

- Risultano automaticamente abilitati, in quanto hanno un rapporto istituzionale con il Politecnico o in quanto sono laureati al Politecnico, gli utenti appartenenti alle seguenti categorie:
  - studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento);
  - studenti iscritti ai corsi di laurea di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> livello;
  - studenti iscritti a master universitari di 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> livello;
  - studenti iscritti alle scuole di specializzazione e ai corsi di perfezionamento;
  - studenti iscritti ai dottorati di ricerca con sede amministrativa presso il Politecnico;
  - titolari di assegni di ricerca dell'ateneo;
  - studenti titolari di borse di studio (Erasmus);
  - docenti ordinari e associati, ricercatori;
  - docenti a contratto titolari di un corso completo;
  - personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato
  - personale cococo/interinali
  - studenti iscritti ai corsi singoli
  - studenti quinquennali Nuovo Ordinamento (polo di Lecco)
  - studenti laureati al Politecnico (AlumniPolimi)<sup>2</sup>.
- Non sono automaticamente abilitati, in quanto non titolari di un rapporto istituzionale con il Politecnico, ma risultano assimilabili agli utenti istituzionali in presenza di particolari e documentate condizioni, gli utenti appartenenti alle seguenti categorie:
  - personale docente e tecnico amministrativo del Politecnico collocato a riposo
  - visiting professors
  - dottorandi ospiti

I visiting professors e i dottorandi ospiti devono richiedere l'inserimento in anagrafica presso il dipartimento di riferimento, e presentare in biblioteca una richiesta di abilitazione contenente tutti i dati indicati nel [modulo](#)

### 1.2.2 UTENTI ESTERNI (SERVIZI A PAGAMENTO)

Gli utenti esterni, che non rientrano in nessuna delle categorie sopra elencate, possono accedere ai servizi delle biblioteche del Politecnico acquistando una tessera a pagamento.

Gli utenti minori di 18 anni possono accedere alle biblioteche solo se presentano la dichiarazione di un genitore che affermi di aver preso visione della carta dei servizi e delle regole scritte nella pagine del portale [www.biblio.polimi.it](http://www.biblio.polimi.it) e di acconsentire che il figlio acquisti la tessera per accedere ai servizi bibliotecari.

La tessera può essere acquistata presso la Biblioteca Centrale di Architettura (campus Leonardo) oppure presso la Biblioteca Campus Durando o la Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa (campus Bovisa), presentando il [modulo](#) per utenti esterni compilato in tutte le sue parti; gli utenti della Biblioteca Centrale di Ingegneria e del Servizio Tesi e documentazione (Tedoc) possono acquistare la tessera presso la Biblioteca Centrale di Architettura.

La tessera dà diritto all'accesso ed alla fruizione dei servizi nelle biblioteche ASBA di Milano per un determinato periodo di tempo, di durata variabile in base alla tariffa pagata, secondo il seguente schema:

<b>tessera annuale</b>	<b>€ 100,00</b>
<b>tessera semestrale</b>	<b>€ 70,00</b>
<b>tessera trimestrale</b>	<b>€ 50,00</b>
<b>tessera mensile</b>	<b>€ 25,00</b>
<b>biglietto giornaliero</b>	<b>€ 5,00</b>

Gli utenti esterni che hanno acquistato una tessera a pagamento per un periodo di tempo superiore a 1 giorno hanno diritto, entro i limiti temporali previsti in base alla tariffa pagata, ad usufruire dei servizi secondo le stesse modalità degli utenti istituzionali, ad eccezione dei servizi attivati su tipologie di documenti soggetti a specifici vincoli contrattuali (ad es. l'accesso da casa via proxy alle risorse elettroniche e la consultazione in sede di materiale cartografico sono possibili solo per gli utenti istituzionali) e ad eccezione del servizio di accesso wireless ad internet.

<sup>2</sup>Gli studenti laureati sono invitati ad iscriversi al network AlumniPolimi [Alumni - Politecnico di Milano](#)  
Le modalità di accesso ai servizi per gli Alumni sono descritte nel paragrafo 2.1.8

Gli utenti esterni che hanno acquistato un biglietto di ingresso giornaliero non possono usufruire del servizio di prestito a domicilio e del servizio di consultazione di documenti conservati in magazzini fisicamente distanti dalla biblioteca.

### 1.3 Principi generali di erogazione dei servizi

Nelle biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo i servizi erogati rispondono a criteri di qualità, efficienza e cortesia. Le biblioteche assicurano una continua e completa informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi informativi.

L'accesso ai servizi è garantito a tutti coloro che studiano e lavorano al Politecnico di Milano (agli utenti istituzionali e a quelli autorizzati come sopra indicato). I servizi vengono erogati ispirandosi alle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti e con il massimo impegno per garantire continuità e regolarità; sono assicurati seguendo i principi della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e della semplificazione delle procedure; sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è assicurato un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo tramite comunicazioni diffuse e preventive, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi e ad ottimizzare l'efficienza. Al fine di garantire un valido servizio occorre una positiva relazione tra gli utenti ed il personale delle biblioteche.

I rapporti devono essere fondati sul reciproco rispetto e cortesia. Il personale bibliotecario è tenuto a qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari. Nella tutela dell'interesse degli utenti, il personale può allontanare chi arrechi disturbo o violi le norme di comportamento.

Si comunica che in alcune biblioteche i locali sono videosorvegliati. Gli utenti sorpresi a commettere atti di vandalismo saranno sanzionati con l'esclusione da tutti i servizi.

### 1.4 Modalità di accesso

In alcune biblioteche (nella Biblioteca Centrale di Architettura e nella Biblioteca Campus Durando) l'accesso è regolamentato dai tornelli, che possono essere oltrepassati utilizzando il tesserino magnetico personale.

Vi sono 2 tipologie di tesserini che consentono l'accesso attraverso i tornelli:

1. tesserino nominativo (Policard) rilasciato dall'Ateneo alla maggior parte delle categorie di utenti istituzionali (non viene fornito a docenti a contratto, personale co.co.co, assegnisti, iscritti ad alcuni tipi di master); anche gli Alumni possono utilizzare la vecchia Policard.
2. tesserino provvisorio non nominativo (TempPolicard), che può essere rilasciato:
  - dalla biblioteca ai laureati AlumniPolimi che non abbiano mai avuto la Policard<sup>3</sup>, al personale docente e tecnico amministrativo collocato a riposo, agli utenti esterni che abbiano acquistato una tessera di ingresso per un periodo superiore a 1 giorno, agli iscritti ad alcuni tipi di master;
  - da altre strutture (dipartimenti) agli utenti istituzionali ai quali l'Ateneo non fornisce un tesserino nominativo personale (docenti a contratto, personale co.co.co, assegnisti) e agli utenti non istituzionali che hanno diritto all'accesso in biblioteca (visiting professors e dottorandi ospiti).

Al momento del rilascio della TempPolicard viene richiesto un documento di identità.

L'accesso in biblioteca viene consentito anche senza tesserino magnetico:

- agli utenti che, avendo smarrito o danneggiato il proprio tesserino personale, ne hanno richiesto la riemissione;

- agli utenti che non hanno ancora ricevuto il tesserino in quanto appena immatricolati.

Gli utenti che per questi motivi chiedono di accedere alla biblioteca senza tesserino devono presentarsi all'ingresso per la verifica della propria situazione.

Gli utenti sprovvisti di tesserino per dimenticanza non sono ammessi.

N.B. Il tesserino magnetico è strettamente personale.

Il titolare è responsabile della custodia e dell'uso ed è tenuto a comunicare tempestivamente il suo smarrimento o furto.

Il titolare di Policard può segnalare lo smarrimento, il furto o il deterioramento della tessera direttamente da "Servizi online", chiedendone contestualmente la riemissione.

---

<sup>3</sup> Il tesserino verde che hanno ricevuto i laureati non è un supporto magnetico, e quindi non funziona ai tornelli.

Il titolare di TempPolicard deve rivolgersi alla struttura che ha assegnato la tessera.

## **2. I NOSTRI SERVIZI**

I servizi erogati sono:

- accesso alle collezioni cartacee attraverso il servizio di consultazione e prestito;
- accesso alle collezioni elettroniche in modalità on-line
- accesso alle tesi
- servizio di prestito interbibliotecario ILL e Document Delivery;
- servizio di informazione bibliografica e reference;
- servizi informativi centralizzati;
- servizi di riproduzione

### **2.1 Accesso alle collezioni cartacee attraverso il servizio di consultazione e prestito**

Il servizio assicura agli utenti, in modo continuativo durante l'orario di apertura dei servizi (vedere "orari di apertura al pubblico" al paragrafo 3), il prestito e la consultazione del materiale bibliografico posseduto. Il servizio si articola in:

- consultazione nei locali della biblioteca durante l'orario di apertura
- prestito a domicilio che consente di ricevere in prestito fino a 5 volumi contemporaneamente tra le diverse biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo

Il dettaglio sulla fruibilità delle specifiche collezioni è disponibile sulle guide delle singole biblioteche alla url: <http://www.biblio.polimi.it/sba/guide.html>

Le biblioteche sono organizzate per garantire la massima fruizione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegnano a:

- facilitare l'accesso alle collezioni documentarie
- consentire la massima circolazione dei documenti, offrendo la possibilità di effettuare anche via web rinnovi alla scadenza del prestito per volumi non prenotati da altri utenti, prenotazioni di libri presi in prestito da altri utenti, e richieste di prestito di libri disponibili
- arricchire la propria collezione;
- acquisire nuova documentazione su molteplici supporti.

#### **2.1.1 Consultazione**

Nelle biblioteche a scaffale aperto gli utenti possono accedere direttamente agli scaffali e consultare liberamente i libri senza alcuna limitazione.

In queste biblioteche i libri che sono collocati in magazzini non raggiungibili dal pubblico possono essere richiesti direttamente dal catalogo online (OPAC) o rivolgendosi al banco prestito.

E' possibile chiedere fino a 5 documenti in consultazione contemporaneamente.

#### **2.1.2 Prestito esterno**

Il prestito deve essere registrato al banco prestito esibendo il proprio documento di identificazione.

Il prestito è personale e deve essere effettuato dall'interessato.

L'utente fruendo dei servizi di prestito e consultazione si impegna a:

- mantenere i documenti con cura;
- restituire i documenti entro la scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti.

Presso alcune biblioteche (Biblioteca Centrale di Architettura, Biblioteca Campus Durando, Biblioteca del Polo di Piacenza, Biblioteca del polo di Como, Biblioteca del polo di Mantova) sono disponibili postazioni di autoprestito, utilizzabili con il tesserino magnetico personale.

**Quantità:** E' possibile avere 5 libri in prestito contemporaneamente tra tutte le biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo. Gli Alumni possono avere 1 solo libro in prestito.

**Durata:** Il prestito dura 2 settimane nelle biblioteche di Architettura, 4 settimane nelle biblioteche di Ingegneria.

La restituzione dei documenti presi in prestito deve essere effettuata nella biblioteca dove è stato registrato il prestito.

#### **Preavviso di scadenza**

L'utente riceve 3 giorni prima della scadenza una e-mail e/o un sms di preavviso che gli ricorda di restituire o rinnovare il prestito.

**Solleciti:** in caso di mancata restituzione del documento avuto in prestito entro la data di scadenza, il giorno successivo l'utente riceve una e-mail di sollecito; il 2° giorno dopo la scadenza viene inviata una seconda e-mail di sollecito e il 4° giorno una terza e-mail. A partire dal 4° giorno di ritardo, l'utente viene automaticamente disabilitato in tutte le biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo, e non può accedere al prestito, né fare richieste e prenotazioni fino a che non regolarizza la propria posizione, restituendo i documenti.

L'avviso via mail è un servizio accessorio; la mancata ricezione dell'avviso non costituisce motivazione giustificativa per il mancato rispetto della scadenza.

E' possibile controllare la situazione dei propri prestiti – e quindi anche verificarne la scadenza – dalla propria "Area personale", accessibile dal catalogo online –OPAC (Il mio spazio > la mia situazione lettore).

#### **Rinnovi**

Il prestito è rinnovabile, anche più volte, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da un altro utente. Gli Alumni possono fare 1 solo rinnovo.

Il rinnovo dura 2 settimane e può essere fatto dall'area personale del catalogo online (OPAC), a cui si accede tramite autenticazione. Il rinnovo può essere richiesto anche per telefono, o presentandosi personalmente al banco prestito.

Il rinnovo può essere richiesto a partire dal terzo giorno prima e fino al giorno stesso della scadenza.

#### **2.1.3 Prestito intra-ateneo**

Per facilitare la fruibilità dei servizi è disponibile il prestito intersistemico (prestito intra-ateneo) che viene effettuato tra le biblioteche di Milano e le biblioteche dei Poli Territoriali (Lecco, Como, Mantova, Piacenza, Cremona); il servizio viene effettuato anche tra le biblioteche dei campus milanesi distanti tra loro (Leonardo e Bovisa). Nelle biblioteche dei Poli territoriali è possibile fare fino a 5 richieste di prestito intersistemico contemporaneamente; nelle biblioteche di Milano è possibile farne 2.

L'utente, avvertito via e-mail dell'arrivo del documento in biblioteca, dovrà recarsi entro 5 giorni lavorativi nella biblioteca dove ha fatto la richiesta a ritirare il libro.

Il prestito dura 20 giorni dal momento in cui il documento viene consegnato all'utente. Una eventuale richiesta di proroga deve essere presentata di persona o per telefono.

Dal 5 novembre 2012 gli utenti che non ritirano il libro richiesto entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della mail di notifica verranno sospesi dai servizi per 2 settimane nelle biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

La sospensione non potrà essere revocata tramite il pagamento di una multa.

Il servizio di prestito intersistemico non può essere erogato ad utenti esterni abilitati per periodi inferiori ai 3 mesi.

#### **2.1.4 Servizio "Il libro sulla tua scrivania" (riservato a docenti e ricercatori)**

Il servizio è rivolto a docenti e ricercatori del Politecnico che desiderino ricevere direttamente presso il proprio studio un libro in prestito da una biblioteca situata in un campus dell'ateneo diverso da dove hanno la propria sede, senza doversi spostare.

Il servizio si propone di limitare gli spostamenti non indispensabili tra le sedi di Leonardo, Bovisa Durando e Bovisa Lambruschini.

I libri richiesti vengono recapitati tramite posta interna direttamente presso lo studio del docente nel dipartimento.

Per i dettagli del servizio consultare le linee guida alla pagina

[http://www.biblio.polimi.it/prestito\\_intra/index.html](http://www.biblio.polimi.it/prestito_intra/index.html)

#### **2.1.5 Servizio di prestito interbibliotecario e Document Delivery (ILL/DD)**

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) offre agli utenti la possibilità di chiedere ad altre biblioteche il prestito di documenti non posseduti dalle biblioteche del Politecnico.

Il servizio è regolato da apposito [Regolamento](#).

Analogamente il servizio di Document Delivery (DD) offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche la riproduzione di articoli o di parti di libri non disponibili al Politecnico. Il servizio è regolato da apposito [Regolamento](#).

#### **2.1.6 Richiesta e prenotazione di un documento da OPAC**

##### **Richiesta di prestito o consultazione:**

l'utente, autenticandosi, può effettuare dal catalogo (OPAC) richieste di prestito o di consultazione su documenti disponibili; è possibile effettuare 2 richieste di prestito e 5 richieste di consultazione contemporaneamente tra tutte le biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

In alcune biblioteche in cui i libri sono collocati a magazzino è possibile effettuare 5 richieste di prestito per volta.

I documenti richiesti saranno disponibili e riservati a nome dell'utente che li ha richiesti secondo le condizioni indicate nel messaggio che appare a conferma dell'avvenuta operazione di richiesta.

Le condizioni di disponibilità dei documenti richiesti via OPAC variano a seconda delle biblioteche: in alcune biblioteche è possibile ritirare immediatamente i libri richiesti; in altre la disponibilità può essere garantita solo il giorno successivo.

La durata della richiesta è in genere di 2 giorni lavorativi (salvo le eccezioni segnalate nel messaggio di conferma). Nel conteggio dei 2 giorni è compreso il giorno in cui la richiesta viene effettuata se la richiesta avviene in un giorno lavorativo.

I documenti richiesti in prestito o in consultazione dovranno essere ritirati al banco prestito, dove l'utente dovrà registrare il movimento di prestito o di consultazione.

Le richieste ancora valide, ma che non interessano più, possono essere cancellate dal proprio spazio personale, accessibile da OPAC cliccando il pulsante "Area personale".

Dal 5 novembre 2012 gli utenti che non ritirano entro la scadenza i libri richiesti in prestito verranno sospesi dai servizi per 3 giorni nelle biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

La sospensione non potrà essere revocata tramite il pagamento di una multa.

### **Prenotazione:**

l'utente, autenticandosi, può effettuare dal catalogo (OPAC) prenotazioni su documenti non disponibili perché in prestito; è possibile effettuare 2 prenotazioni contemporaneamente tra tutte le biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

I documenti prenotati saranno disponibili e riservati a nome dell'utente che li ha prenotati per 2 giorni lavorativi a partire dal ricevimento dell'e-mail e/o sms di notifica dell'avvenuto rientro del libro. Nel conteggio dei 2 giorni è compreso il giorno di invio dell'e-mail se questo è un giorno lavorativo.

Le prenotazioni ancora valide, ma che non interessano più, possono essere cancellate dal proprio spazio personale, accessibile da OPAC cliccando il pulsante "Area personale".

Dal 5 novembre 2012 gli utenti che non ritirano entro la scadenza i libri prenotati, per cui hanno ricevuto la mail di notifica, verranno sospesi dai servizi per 3 giorni nelle biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

La sospensione non potrà essere revocata tramite il pagamento di una multa.

Si raccomanda di effettuare richieste e prenotazioni solo nel caso in cui vi sia l'effettiva intenzione di recarsi in biblioteca a ritirare i libri: richieste e prenotazioni effettuate "a vuoto" rappresentano un onere gestionale per la biblioteca e, soprattutto, determinano un disservizio per gli altri utenti, bloccando inutilmente la circolazione di libri talvolta molto richiesti.

Gli utenti sono invitati a cancellare dalla propria "Area Personale" le richieste e le prenotazioni ancora valide, ma che non interessano più.

I servizi di richiesta di prestito e di prenotazione non sono disponibili per gli utenti esterni abilitati per 1 solo giorno.

### **2.1.7 Restituzione prestiti a fine carriera**

I libri in prestito (prestito esterno, intersistemico, interbibliotecario) devono essere restituiti alla biblioteca prima del termine della carriera dell'utente al Politecnico.

Gli studenti iscritti ai corsi di laurea di primo e secondo livello devono restituire i libri in prestito prima della laurea; i dottorandi prima della discussione della tesi di dottorato; gli iscritti a master e scuole di specializzazione prima della fine dei corsi. I docenti e il personale T.A. devono restituire i prestiti prima della cessazione del proprio contratto. Gli studenti erasmus devono restituire i prestiti prima di concludere il periodo di permanenza presso il Politecnico.

Dopo il conseguimento della laurea gli utenti potranno accedere nuovamente ai servizi in qualità di Alumni (v. par. successivo).

### **2.1.8 Servizi per Alumni**

Gli studenti laureati hanno accesso gratuito ai servizi con queste modalità: possono avere 1 prestito esterno per volta tra tutte le biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo e possono effettuare 1 sola proroga; possono effettuare 1 richiesta di prestito e 1 prenotazione online per volta, 1 prestito intersistemico e 1 prestito interbibliotecario per volta.

Gli studenti laureati non possono accedere alle risorse elettroniche da remoto via proxy, non possono consultare il materiale cartografico, non possono accedere alla rete Wi-Fi.

### **2.1.9 Sanzioni**

Il ritardo nella restituzione dei documenti causa costi di transazione aggiuntivi e soprattutto può ricadere come disservizio agli altri utenti.

Pertanto, gli utenti che restituiscono i documenti presi in prestito con un ritardo superiore a 3 giorni lavorativi sono soggetti ad una penalità: vengono automaticamente sospesi dai servizi in tutte le biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari Ateneo per un periodo di tempo commisurato all'entità del ritardo, secondo il seguente schema:

Numero giorni di ritardo	Numero giorni di sospensione
da 4 a n giorni lavorativi	20 giorni + n° giorni lavorativi di ritardo

Esempio: ritardo di 4 giorni lavorativi: 24 giorni di sospensione ( $20 + 4 = 24$ )

In alternativa alla sospensione l'utente che ha preso in prestito un libro direttamente presso le biblioteche delle sedi di Milano ha l'opportunità di optare per il pagamento di una multa calcolata in base al ritardo accumulato, secondo lo schema: penale fissa iniziale di € 2,50 + € 0,50 al giorno. Vengono contati solo i giorni lavorativi. Lo schema va applicato a ciascun libro in ritardo.

Penale fissa iniziale	Penale in relazione al numero di giorni di ritardo
€ 2,50	€ 0,50 x n. giorni lavorativi di ritardo

Esempio: 1 libro in ritardo di 4 giorni lavorativi:  $€ 2,50 + 0,50 \times 4 = 4,50$

2 libri in ritardo di 4 giorni lavorativi:  $€ (2,50 + 0,50 \times 4) + (2,50 + 0,50 \times 4) = 9,00$

L'importo della multa è visibile in Area Personale.

Il pagamento della multa comporta l'annullamento immediato della sospensione, ma solo se vengono restituiti tutti i libri in ritardo, e se per ciascun libro viene pagata la relativa multa.

Nel caso in cui l'utente abbia diversi libri in prestito ed abbia accumulato un numero di giorni di ritardo diverso, la sospensione viene calcolata in base al ritardo più elevato; per la definizione della multa invece viene effettuato un calcolo cumulativo, sommando le singole multe relative a ciascun libro restituito in ritardo. La possibilità di pagare la multa è prevista solo per i prestiti effettuati nelle biblioteche ASBA di Milano.

Il pagamento della multa può essere effettuato presso la Biblioteca Centrale di Architettura (campus Leonardo) oppure presso la Biblioteca Campus Durando o la Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa (campus Bovisa); gli utenti della Biblioteca Centrale di Ingegneria possono pagare la multa presso la Biblioteca Centrale di Architettura.

### Smarrimento

In caso di smarrimento o furto, l'opera deve essere ricomprata; se l'opera è fuori commercio l'utente può provvedere al rimborso dell'importo corrispondente al valore del libro, contattando la biblioteca per conoscere l'importo da pagare.

Il pagamento può essere effettuato in contanti presso la Biblioteca Centrale di Architettura (campus Leonardo) oppure presso la Biblioteca Campus Durando o la Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa (campus Bovisa); altrimenti è possibile effettuare un bonifico bancario secondo le indicazioni fornite dalla biblioteca.

Se l'utente si accorge di aver perso un libro o di averne subito il furto, deve segnalarlo al più presto alla biblioteca, compilando il [modulo smarrimento](#) e consegnandolo allo sportello della biblioteca. Il prestito verrà cancellato solo dopo il riacquisto o il rimborso.

L'eventuale sospensione sarà rimossa o ridotta solo se la segnalazione di furto o smarrimento sarà tempestiva, e il riacquisto o rimborso saranno immediati.

Ciascun caso verrà valutato singolarmente.

## 2.2 Accesso alle collezioni in modalità on-line

Il servizio assicura agli utenti in modo continuativo durante l'orario di apertura dell'Ateneo l'accesso da postazioni della rete di Ateneo (wireless incluso) alle risorse elettroniche acquisite in abbonamento (periodici elettronici, e-books, banche dati).

L'accesso è consentito dall'esterno dell'Ateneo continuativamente (24 ore su 24) attraverso il servizio proxy di Ateneo. Il servizio proxy è riservato agli utenti istituzionali e assimilati. Sono esclusi gli studenti laureati.

Per gli strumenti utili all'accesso di tali risorse vedere il paragrafo 2.5.

## 2.3 Accesso alle tesi

Le tesi sono conservate in formato cartaceo e/o digitale e sono ricercabili da OPAC Tesi o dall'Archivio online POLItesi.

### 2.3.1 Consultazione tesi di laurea online (POLItesi)

L'archivio online POLItesi contiene tutte le tesi di laurea specialistica/magistrale depositate dalla sessione di luglio 2010.

I dati descrittivi delle tesi sono accessibili a tutti gli utenti che consultano l'archivio, mentre l'accesso al full-text è regolato dall'opzione scelta dai laureandi al momento del deposito.

Per maggiori informazioni [POLItesi - Politecnico di Milano: Home page](#)

### 2.3.2 Consultazione tesi di laurea (depositate prima di luglio 2010)

Le tesi di laurea depositate dagli anni settanta fino ad aprile 2010 sono consultabili in formato cartaceo.

Per parte delle tesi di Architettura discusse dopo il 1998 è disponibile anche una versione digitale accessibile da pc dedicati presso il TeDOC o presso la Biblioteca Campus Durando.

La consultazione delle tesi in formato cartaceo o digitale avviene in sale dedicate, sotto il controllo degli operatori.

E' possibile effettuare la ricerca delle tesi nel catalogo di Ateneo (OPAC) e nel catalogo specifico per le tesi OPAC Tesi [http://opac.biblio.polimi.it/SebinaOpac/Opac?sysb=tesi&locale=it\\_IT](http://opac.biblio.polimi.it/SebinaOpac/Opac?sysb=tesi&locale=it_IT)

L'informazione sull'eventuale limitazione alla consultabilità e sulla sede (localizzazione) presso cui è conservata ciascuna tesi è indicata nella scheda catalografica. Le tesi possono essere consultate dagli utenti abilitati, sono escluse dal prestito e ne è vietata la riproduzione.

### 2.3.3 Consultazione tesi di dottorato

Le tesi di dottorato sono consultabili in formato cartaceo e/o digitale.

E' possibile effettuare la ricerca delle tesi nel catalogo di Ateneo (OPAC) e nel catalogo specifico per le tesi OPAC Tesi [http://opac.biblio.polimi.it/SebinaOpac/Opac?sysb=tesi&locale=it\\_IT](http://opac.biblio.polimi.it/SebinaOpac/Opac?sysb=tesi&locale=it_IT)

Nei casi in cui è disponibile anche la versione digitale, il full-text della tesi è accessibile online direttamente da OPAC.

### 2.3.4 Sanzione per riproduzione non autorizzata di tesi

Le tesi di laurea e di dottorato, in quanto documenti inediti, non possono essere riprodotte in alcun modo in assenza di un'autorizzazione scritta da parte dell'autore, secondo quanto stabilito dalla Legge 22 aprile 1941 n. 633, Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio.

Il divieto di riproduzione è segnalato con appositi avvisi esposti nelle sale dedicate alla consultazione delle tesi.

Gli utenti che infrangono il divieto saranno sanzionati con 3 mesi di sospensione dai servizi nelle biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

La sospensione non potrà essere revocata tramite il pagamento di una multa.

Inoltre l'Ateneo si riserva di agire per vie legali nelle sedi competenti.

## 2.4 Servizio di informazione bibliografica e reference

L'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo fornisce l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dai servizi bibliotecari e dal Tedoc (Servizio Tesi e Documentazione della cartografia e pianificazione), che organizzano iniziative di informazione e istruzione finalizzate a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

Tutte le strutture dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo forniscono alla propria utenza orientamento, assistenza e istruzione con lo scopo di garantire il migliore utilizzo dei servizi bibliotecari di Ateneo. Le diverse modalità di accesso, realizzate mediante strumenti elettronici e cartacei, garantiscono l'effettiva disponibilità continuativa del servizio di ricerca bibliografica e reference per la ricerca di informazioni e di documenti.

L' Area Servizi Bibliotecari di Ateneo garantisce:

- assistenza nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica, cartografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca;
- iniziative di istruzione/corsi sull'uso degli strumenti messi a disposizione degli utenti e di informazione sui servizi offerti
- adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle modalità di erogazione dei servizi.



Inoltre l'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo mette a disposizione degli utenti un servizio di informazione online, denominato [Chiedi@lla tua biblioteca](mailto:Chiedi@lla tua biblioteca) ed un servizio [reference su appuntamento](#) per utenti che hanno bisogno di effettuare ricerche bibliografiche complesse (**risposte entro una giornata lavorativa – da lunedì a venerdì - per entrambi i servizi sopra descritti**).

## 2.5 Servizi informativi centralizzati

L' Area Servizi Bibliotecari di Ateneo garantisce i seguenti servizi informativi:

- [sito web](#) (informazioni sulle biblioteche, sui servizi, e suoi referenti, sui progetti, sui punti di accesso ai vari servizi disponibili on-line)
- [catalogo on-line](#) (OPAC: ricerca di documenti e verifica della loro disponibilità, possibilità di effettuare richieste di prestito, prenotazioni, suggerimenti di acquisto, verifica della propria situazione lettore, rinnovi)
- [APP PolimiLibrary](#): (applicazione mobile gratuita per iPhone e Android che consente di avere informazioni sulle biblioteche, consultare il catalogo online – OPAC -, vedere se un libro è disponibile, visualizzare la propria situazione lettore, fare richieste di prestito, prenotazioni, proroghe, cancellare richieste e prenotazioni che non interessano più, inviare suggerimenti di acquisto, salvare bibliografie sul dispositivo).
- meta-portale [POLIsearch](#)- SFX, (servizio di meta ricerca su risorse in abbonamento e gratuite; servizio di linking)
- portale per l'accesso alle risorse elettroniche, ([Banche Dati](#), [Periodici Elettronici](#), [E-Books](#), [Collezioni Digitali di Ateneo](#))
- [portale Tedoc](#) (ricerche su materiale cartografico)
- [modulo reclami](#)

## 2.6 Servizi di riproduzione

### Fotocopie

Nelle biblioteche delle sedi di Milano è disponibile un servizio a pagamento per la riproduzione di parti di documenti tramite macchine fotocopiatrici self-service.

Presso la Biblioteca Centrale di Architettura (campus Leonardo) oppure presso la Biblioteca Campus Durando o la Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa (campus Bovisa) è possibile acquistare tessere a scalare del valore di € 5,00 da un distributore automatico posto in prossimità delle macchine fotocopiatrici. Gli utenti della Biblioteca Centrale di Ingegneria possono acquistare le tessere presso la Biblioteca Centrale di Architettura.

Il distributore funziona con banconote da € 5,00 o monete da € 0,50, € 1,00, € 2,00.

Il distributore non dà resto.

Il costo di una fotocopia in bianco e nero è di € 0,04, il costo di una fotocopia a colori è di € 0,20

Le tessere acquistate hanno validità per tutte le macchine fotocopiatrici presenti nelle biblioteche ASBA di Milano.

Non è consentita la riproduzione di opere rare e di pregio, libri antichi e del settore reference, materiali danneggiati, periodici rilegati nonché delle opere che per dimensione e caratteristiche del supporto possano deteriorarsi

La riproduzione deve avvenire sempre nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente sul diritto d'autore; su questo argomento si consiglia un'attenta lettura del Vademecum sul Diritto d'Autore <http://www.biblio.polimi.it/biblioteche/documenti/dirittoAutore.pdf>

## 3. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di apertura al pubblico dei servizi fisici sono specificati a livello di sede e sono descritti nelle pagine web dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo.

In sintesi si riportano i principali tempi di apertura delle diverse biblioteche di Ateneo:

Biblioteca Centrale di Architettura	LU-VE DOMENICA	8.30-23.45 14.00-21.00
Biblioteca Centrale di Ingegneria	LU-VE	9.00-20.00
Biblioteca Campus Durando	LU-VE SABATO	8.30-20.50 14.00-18.00

Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa	LU-VE	9:00-19:00
Servizio Tesi e Documentazione (TEDOC)	LU-VE	9.00-16.00 (servizi) 9.00-20.00 (sala consultazione)
Biblioteca del Polo Territoriale di Como	LU-VE sala 1 (monografie) sala 2 (periodici)	9.00-19:00 9.00-18.00
Biblioteca del Polo Territoriale di Lecco	LU-VE	8.30-18.00
Biblioteca del Polo Territoriale di Mantova	LU-VE	8.30-19.15
Biblioteca del Polo Territoriale di Cremona	LU-VE	9.00-17.00
Biblioteca del Polo Territoriale di Piacenza	LU-VE SABATO DOMENICA	9.00-13.00 / 14.30-19.30 9.00-12.00 / 14.00-19.30 14.00 – 19.30

Le risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books, collezioni digitali) sono accessibili tutti i giorni della settimana festività incluse, 24 ore su 24 anche in accesso remoto dal proprio pc attraverso l'attivazione del [servizio proxy di Ateneo](#) (nei limiti dei diritti definiti dai contratti con i fornitori).

## 4. RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 4.1 Tutela e riservatezza dei dati

Nel rispetto della normativa vigente le biblioteche garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi.

Le biblioteche garantiscono ad ogni utente l'accesso personalizzato alle informazioni relative allo stato dei prestiti in corso che lo riguardano.

### 4.2 Forme di interazione diretta degli utenti

#### Richieste di acquisto degli utenti

Gli utenti possono formulare a una specifica biblioteca proposte di acquisto di libri o di altro materiale di loro interesse non posseduto dalle Biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo inserendo un suggerimento di acquisto dall'area servizi personalizzati accessibile dal catalogo on-line (OPAC). Le proposte di acquisto sono vagliate dalla direzione e ne viene valutata la congruità con l'orientamento scientifico disciplinare della biblioteca e in base alla disponibilità di fondi negli specifici capitoli di spesa. Viene fornita una risposta all'utente entro 2 gg lavorativi e successivamente verrà informato sullo stato della sua richiesta.

Di norma non hanno seguito le richieste di documenti non più reperibili sul mercato editoriale o non congrue alle caratteristiche del patrimonio e delle funzioni delle nostre Biblioteche. La motivazione viene sempre comunicata al richiedente entro 2 giorni o appena possibile qualora la condizione di non disponibilità venga verificata durante il percorso di acquisizione.

#### Suggerimenti e reclami

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgeranno, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche saranno resi pubblici.

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale bibliotecario; l'utente può formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami e istanze per iscritto utilizzando i [moduli](#) predisposti nel sito

dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo; la Direzione dell'Area risponderà all'utente entro 5 giorni dalla presentazione della richiesta.

## **5. I NOSTRI IMPEGNI**

### **5.1 Cooperazione**

Per garantire un servizio qualificato e il maggiore accesso possibile all'informazione necessaria ai suoi utenti, le Biblioteche dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo cooperano con le altre biblioteche e archivi del Politecnico di Milano e con biblioteche esterne, per garantire la reciprocità dei servizi.

### **5.2 Customer satisfaction**

Al fine di offrire servizi consoni alle esigenze degli utenti l'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo ha promosso nel novembre 2007 e nel novembre 2010, indagini di customer satisfaction, che saranno ripetute con cadenza periodica. Vengono raccolti dati ed indicatori che misurino l'adeguatezza delle procedure e dei servizi offerti. I risultati di queste indagini, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo, verranno resi pubblici agli utenti del Politecnico sulle pagine web dell'Area servizi Bibliotecari di Ateneo.

### **5.3 Indicatori**

Per facilitare gli utenti nella tabella sottostante sono riportati gli standard qualitativi (indicatori) utilizzati dall'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo:

<b>Parametro</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Valore guida</b>
Continuità del servizio	Continuità orari di apertura	Vedi tabella §3
	Continuità del server per accesso on line	24 ore su 24, festività incluse
Prestito intra-ateneo	Consegna documento	5 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario (ILL)	Tempi di risposta	Utenti interni: 3 giorni dalla conferma di disponibilità Utenti esterni: le richieste vengono evase 3 giorni lavorativi dalla conferma della disponibilità
Document delivery (DD)	Tempi di risposta	Utenti interni: le richieste sono inoltrate alle biblioteche esterne entro un giorno lavorativo. Utenti esterni: i tempi di evasione delle richieste prevedono 2 giorni lavorativi dalla conferma della disponibilità
Chiedi@llatuabiblioteca	Tempi di risposta	1 giorno lavorativo (da lunedì a venerdì)
Reference su appuntamento	Tempi di risposta	1 giorno lavorativo (da lunedì a venerdì)
Risposte a suggerimenti/reclami	Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta

## **6. I NOSTRI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

L'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi promuove sia nuovi servizi ed iniziative sia costanti innovazioni delle procedure di back office.

Milano, 18 febbraio 2013