

SERVIZI BIBLIOTECARI

Sommario

Lettura e consultazione in sede.....	1
Accesso alle risorse online.....	2
Prestito bibliotecario.....	4
Prestito interbibliotecario e fornitura copie.....	5
Assistenza alla ricerca bibliografica e informazioni online	7
Attività formative per la ricerca bibliografica e l'uso di strumenti e risorse informative	8
Promozione culturale	10
Riproduzioni.....	12
Supporto all'open science e alla valorizzazione dei prodotti della ricerca	13
Modalità di reclamo	15
Modalità di accesso agli atti	15

Lettura e consultazione in sede

Le biblioteche assicurano la consultazione delle risorse possedute, indipendentemente dal loro supporto, salvo specifiche prescrizioni.

Mettono a disposizione a scaffale aperto ampia parte della propria collezione, nel rispetto della conservazione e cura della stessa. Le risorse conservate nei depositi librari possono essere richieste tramite il discovery [OneSearch](#); parte di quelle acquisite prima del 1990 sono reperibili solo attraverso i cataloghi cartacei.

La lettura in sede nei locali della biblioteca è ammessa, in modo continuativo, in base agli orari di apertura dei servizi, visibili nelle pagine web delle singole biblioteche.

Inoltre in alcune sedi sono presenti strumenti per ipovedenti, non vedenti e dislessici.

La consultazione dei fondi archivistici, dei manoscritti e delle opere antiche, rare o di pregio è consentita in aree riservate e sorvegliate e disciplinata da apposito [Regolamento](#).

La consultazione delle tesi di laurea è disciplinata da apposito [Regolamento](#).

A chi è destinato

[Utenti istituzionali](#)

[Utenti autorizzati](#)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Biblioteche: sedi](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Biblioteche: orari](#)

A chi rivolgersi

Bibliotecari in servizio ai front office

Contatti

[Biblioteche: contatti](#)

Link utili

[Lettura e consultazione](#)

[Regolamento per la consultazione delle opere antiche, rare e di pregio e per l'accesso ai fondi storici](#)

[Regolamento di Ateneo per la consultazione delle tesi di laurea](#)

[Servizi per utenti con disabilità e DSA](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	13 sedi bibliotecarie
	Monte ore settimanale standard di apertura delle sedi	N. ore	607
Tempestività	N. volumi reperibili self service a scaffale aperto senza attesa	N. volumi	1.046.837 (al 31/12/23)
	Tempo medio necessario per prelevare dal magazzino un volume richiesto e renderlo disponibile per l'utente	N. ore / giorni lavorativi	Magazzini in sede: max 4 ore lavorative. Magazzini remoti: max 5 giorni lavorativi
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo su OneSearch delle informazioni circa la localizzazione e la prestabilità delle copie	SI/NO	SI

Accesso alle risorse online

Le biblioteche offrono l'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, riviste, ebook e altre collezioni digitali), nel rispetto dei vincoli previsti dai rispettivi contratti, anche da postazioni esterne alla rete di Ateneo, utilizzando diverse modalità (Proxy, Unifi VPN,

Servizio IDEM/GARR); per utilizzare i servizi da remoto è necessario tuttavia essere utenti istituzionali.

Le biblioteche garantiscono l'accesso ad Internet, sia attraverso postazioni attrezzate, sia attraverso altri tipi di connessioni. L'utente è tenuto ad utilizzare l'accesso alla rete Internet per scopi strettamente attinenti alle attività di studio.

A chi è destinato

[Utenti istituzionali](#)

[Utenti autorizzati](#)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

- [Biblioteche: sedi](#);
- postazioni PC esterne adeguatamente configurate

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

- utenti istituzionali: sempre;
- utenti autorizzati: [biblioteche: orari](#)

A chi rivolgersi

Bibliotecari

Contatti

[Biblioteche: contatti](#)

[Chiedi in biblioteca](#)

Funzione "Segnala un problema" di [OneSearch](#)

staffsfx@sba.unifi.it

cb@unifi.it

Link utili

[OneSearch](#)

[Riviste online](#)

[Banche dati](#)

[E-book](#)

[Collezioni digitalizzate](#)

[Accesso alle risorse online dall'esterno dell'Ateneo](#)

[Accesso a Internet in biblioteca](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	<ul style="list-style-type: none"> • 13 sedi bibliotecarie; • OneSearch.
Tempestività	Accesso immediato al servizio	SI/NO	SI
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni utili sul sito web SBA	SI/NO	SI

Prestito bibliotecario

Le biblioteche assicurano il prestito del materiale in modo continuativo in base agli orari di apertura dei servizi. Garantiscono la massima circolazione del materiale bibliografico con trasparenza ed imparzialità e si impegnano ad informare l'utente in merito alla disponibilità, alla scadenza del prestito (con email di sollecito), alle sanzioni previste in caso di prestiti scaduti, ai servizi personali attivabili dal suo profilo.

Il servizio è garantito anche agli utenti con disabilità certificata e agli utenti detenuti (prestito presso il proprio domicilio e prestito con delega).

Per alcune [categorie di utenti](#) è garantita inoltre la fornitura di libri in formato accessibile digitale, in collaborazione con Unifi Include.

Per cercare una risorsa e le informazioni relative è necessario consultare il discovery [OneSearch](#). Per ottenere informazioni relative alla disponibilità e prestabilità delle risorse, per richiedere risorse disponibili conservate nei magazzini, per prenotare e rinnovare un prestito occorre effettuare il login in OneSearch con le proprie credenziali. Per alcune risorse anteriori al 1989 potrebbe essere ancora necessario consultare i cataloghi cartacei presenti nelle singole biblioteche.

In alcune sedi è disponibile il servizio di autoprestito, che consente di effettuare autonomamente la registrazione, il rinnovo e la restituzione dei prestiti.

Il Sistema Bibliotecario offre anche diverse collezioni di ebook fruibili con il prestito digitale su pc, tablet o smartphone, secondo regole prestabilite.

A chi è destinato

[Utenti istituzionali](#)

[Utenti autorizzati](#)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Biblioteche: sedi](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Biblioteche: orari](#)

A chi rivolgersi

Bibliotecari in servizio ai front office

Contatti

[Biblioteche: contatti](#)

Utenti con disabilità:

sbainclusione-group@unifi.it

Link utili

[Prestito, consultazione, rinnovo, prenotazione](#)

[Regole del prestito per gli utenti](#)

[E-book](#)

[Servizi per utenti con disabilità e DSA](#)

[Unifi Include](#)

[Servizi per utenti detenuti](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	<ul style="list-style-type: none">• Front office delle 13 sedi bibliotecarie;• 5 postazioni di autoprestito;• sito web SBA per il prestito digitale.
Tempestività	N. volumi reperibili self service a scaffale aperto senza attesa	N. volumi	1.046.837 (al 31/12/23)
	N. e-book disponibili senza attesa	N. e-book	325.088 (al 31/12/23)
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo su OneSearch delle informazioni circa la localizzazione e la prestabilità delle copie	SI/NO	SI

Prestito interbibliotecario e fornitura copie

Il servizio offre la possibilità di chiedere il prestito di libri e la riproduzione di articoli o di parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (L.633/1941 e

successive modifiche), non disponibili nelle biblioteche dell'Ateneo, attraverso la richiesta di prestito ad altre biblioteche esterne all'Ateneo.

Il servizio di fornitura copie prevede anche la possibilità di ottenere gratuitamente la copia elettronica degli articoli pubblicati in riviste possedute dalle biblioteche in formato cartaceo tramite digitalizzazione.

Il servizio è gratuito nel caso di scambi con biblioteche esterne con cui il Sistema Bibliotecario ha stipulato convenzioni o accordi specifici; fuori da tali circuiti è previsto un [costo](#) a titolo di rimborso forfettario (delibera del CDA del 1.06.1999 e successive modifiche).

A chi è destinato

[Utenti istituzionali](#)

[Utenti autorizzati](#)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Biblioteche: sedi](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Biblioteche: orari](#)

A chi rivolgersi: Bibliotecari in servizio ai front office

Contatti

[Biblioteche: contatti](#)

Link utili

[OneSearch](#)

[Prestito interbibliotecario e fornitura copie \(ILL-DD\)](#)

[Richieste di digitalizzazione articoli](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	OneSearch
Tempestività	Tempo medio di presa in carico della richiesta di documenti non posseduti e inoltra alla biblioteca fornitrice	N. giorni lavorativi	Max 3 giorni lavorativi per max 3 richieste
	Tempo medio di digitalizzazione di documenti posseduti	N. giorni lavorativi	Max 2 giorni lavorativi
Trasparenza	Tracciabilità in tempo reale dell'iter della richiesta tramite l'area personale di OneSearch	SI/NO	SI

Assistenza alla ricerca bibliografica e informazioni online

Le biblioteche offrono un servizio di assistenza alla ricerca bibliografica a supporto dello studio e della ricerca, anche su appuntamento, in presenza o online.

A tal fine garantiscono:

- aiuto nell'utilizzo degli strumenti di ricerca bibliografica;
- assistenza personalizzata per richieste complesse in tempi che possono essere concordati;
- un servizio di informazioni online denominato "Chiedi in biblioteca" che fornisce risposte a domande relative ai servizi e alle risorse del SBA.

A chi è destinato

- Assistenza alla ricerca bibliografica: [utenti istituzionali](#), [utenti autorizzati](#)
- Chiedi in biblioteca: cittadini.

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento
Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Biblioteche: sedi](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)
[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Biblioteche: orari](#)

A chi rivolgersi
Bibliotecari in servizio ai front office

[Biomedica](#)

[Scienze](#)

[Scienze Sociali](#)

[Scienze Tecnologiche](#)

[Umanistica](#)

Contatti

[Modalità di prenotazione](#)

[Chiedi in biblioteca](#)

Link utili

[Assistenza alla ricerca bibliografica](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso alle informazioni sul servizio	N. di canali	<ul style="list-style-type: none">• 13 sedi bibliotecarie (front office, e-mail, telefono)• Sito web SBA• Chiedi in biblioteca• Materiale promozionale cartaceo
Tempestività	Tempo medio necessario per la presa in carico della richiesta	N. di giorni lavorativi	Max 3
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni utili sul sito web	SI/NO	SI
	Promozione del servizio sul sito web e sui canali social	SI/NO	SI

Attività formative per la ricerca bibliografica e l'uso di strumenti e risorse informative

Le biblioteche organizzano corsi in presenza e online per l'apprendimento delle competenze relative alle tecniche di ricerca documentale e all'uso degli strumenti e delle risorse informative. I corsi possono dare adito al riconoscimento di crediti formativi (CFU), così

come stabilito dai singoli corsi di laurea, e rilasciare un attestato di frequenza. I corsi vengono erogati sia in presenza che a distanza (su piattaforme di videoconferenza) oppure in modalità e-learning tramite la piattaforma di Ateneo Moodle.

Le Biblioteche contribuiscono inoltre all'offerta formativa rivolta ai dottorandi per l'acquisizione delle competenze trasversali.

Si organizzano corsi anche su richiesta di docenti.

Le biblioteche programmano inoltre periodicamente e su richiesta visite guidate e altre occasioni formative per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti su spazi e collezioni.

A chi è destinato

[Utenti istituzionali](#)

[utenti autorizzati](#)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Biblioteche: sedi](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Calendario corsi](#)

A chi rivolgersi

Bibliotecari in servizio ai front office

Contatti

Biomedica: ref-biomedica-group@unifi.it

Scienze: scinlinea@unifi.it

Scienza Sociali: corsicfu@sba.unifi.it

Agraria: raffaella.moscatelli@unifi.it

Architettura: marta.motta@unifi.it

Ingegneria: paolo.baldi@unifi.it

Umanistica: infouma@unifi.it

Link utili

[Corsi per gli utenti](#)

[Supporto agli utenti](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso alle informazioni sul servizio	N. di canali	<ul style="list-style-type: none"> ● 13 sedi bibliotecarie (front office, e-mail, telefono) ● Moodle ● sito web SBA ● Chiedi in biblioteca ● materiale promozionale cartaceo
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni utili sul sito web	SI/NO	SI
	Promozione del servizio sul sito web e sui canali social SBA	SI/NO	SI

Promozione culturale

Le biblioteche promuovono, organizzano e supportano iniziative culturali aperte al pubblico, quali mostre, fisiche e virtuali, presentazioni di libri e di collezioni, conferenze, seminari e convegni, anche in collaborazione con altri enti e istituzioni. Partecipano inoltre alle iniziative di divulgazione scientifica promosse dall'Ateneo.

A chi è destinato

Cittadini

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

Sedi dell'Ateneo

Sedi di enti e istituzioni esterni all'Ateneo

Responsabile

[Direttori di Biblioteca](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

[Dirigente dell'AVPC](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

Giorni e orari di apertura al pubblico dell'iniziativa in questione

A chi rivolgersi

Bibliotecari

Contatti

- [Direttori delle biblioteche](#)
- [Direttore Tecnico SBA](#)
- cb@sba.unifi.it

Link utili

[Eventi e mostre](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso alle informazioni sul servizio	N. di canali	<ul style="list-style-type: none"> • 13 sedi bibliotecarie (front office, e-mail, telefono) • Centro di coordinamento SBA • Sito web SBA • Canali social SBA • Sito web UniFI • Ufficio stampa UniFI
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni utili sul sito web	SI/NO	SI
	Promozione del servizio sul sito web e sui canali social SBA	SI/NO	SI

Riproduzioni

Nelle Biblioteche sono disponibili servizi di riproduzione.

È possibile effettuare in autonomia la scansione di documenti tramite il servizio BiblioScan in 10 sedi delle biblioteche di Ateneo. È un servizio gratuito e self-service: una volta effettuato l'accesso allo scanner tramite inserimento di un codice identificativo recuperato dalla propria area personale del servizio o con carta dello studente, è possibile inviare e salvare in una chiavetta USB o sul proprio spazio Google Drive UniFi i file dei documenti scansionati in formato PDF o in formato grafico (jpg/tiff, opzione disponibile solo su pen drive). Occorre rispettare la normativa vigente sul diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni), che consente di riprodurre non più del 15% di un'opera. Per le opere antiche, rare e di pregio la riproduzione deve essere effettuata con modalità e attrezzature adeguate secondo il [Regolamento per l'autorizzazione alle riproduzioni fotografiche e filmografiche](#).

A chi è destinato

[Utenti istituzionali](#)

[Utenti autorizzati](#)

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Sedi bibliotecarie](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Biblioteche: orari](#)

Nelle sedi di Lettere e Scienze Sociali BiblioScan è attivo anche oltre la chiusura degli altri servizi bibliotecari, cioè in orario serale da lun. a ven. fino alle 23.30, sabato fino alle 19.00.

A chi rivolgersi

Bibliotecari in servizio ai front office

Contatti

gestione-infrastruttura-tecnologica-sba-group@unifi.it

help.biblioscan@unifi.it

bibmedicina@sba.unifi.it (Biomedica)

geolo@unifi.it (Geomineralogia)

bibmate@sba.unifi.it (Matematica)

bibsesto@unifi.it (Polo Scientifico)

scienze sociali@sba.unifi.it (Scienze Sociali)

bibag@unifi.it (Agraria)

bibarc@unifi.it (Architettura)

biblet@unifi.it (Lettere e Storia dell'Arte)

bibmag@unifi.it (Scienze della Formazione)

Link utili

[BiblioScan: servizio di scansione documenti](#)

[Istruzioni tecniche SIAF](#)

[Guida d'uso](#)

[Video promozionale BiblioScan](#)

[Regolamento per l'autorizzazione alle riproduzioni fotografiche e filmografiche](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	10 sedi bibliotecarie per un totale di 12 scanner
Tempestività	Assistenza in tempo reale da parte del personale bibliotecario all'uso self-service del servizio	SI/NO	SI
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni utili sul sito web	SI/NO	SI

Supporto all'open science e alla valorizzazione dei prodotti della ricerca

Le biblioteche garantiscono, in collaborazione con i dipartimenti, i centri e le aree dell'Ateneo:

- assistenza nell'utilizzo e gestione del repository istituzionale ad accesso aperto dei prodotti della ricerca scientifica (Flore);
- valorizzazione e disseminazione dei prodotti della ricerca scientifica;
- supporto al monitoraggio della produzione scientifica in occasione di processi decisionali/valutativi interni o esterni all'Ateneo;

- consulenza sugli aspetti bibliografici e bibliometrici per la valutazione della ricerca individuale (abilitazioni, bandi di concorso, di finanziamento);
- organizzazione di attività formative e di sensibilizzazione per la promozione della diffusione della scienza aperta;
- assistenza alla pubblicazione open access attraverso i contratti trasformativi.

A chi è destinato

Utenti istituzionali

Modalità di accesso al servizio

Unità organizzativa di riferimento

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione

[Biblioteche: sedi](#)

Responsabile

[Direttori delle biblioteche](#)

[Direttore Tecnico SBA](#)

Giorni e orari di apertura al pubblico

[Biblioteche: orari](#)

A chi rivolgersi

[Referenti delle singole biblioteche](#)

Contatti

assistenza-oa-sba-group@unifi.it

flore@unifi.it (per il repository FloRE)

[Portale Assistenza Unifi](#)

(call center Sif per il repository FloRE)

unifi-care@sba.unifi.it (per contratti trasformativi)

[Referenti delle singole biblioteche](#)

Link utili

[Assistenza alla valutazione della ricerca scientifica](#)

[Pubblicare in Accesso aperto](#)

[I prodotti della ricerca dell'Università di Firenze](#)

[FloRe](#)

[Scienza aperta in Ateneo](#)

Standard di qualità			
Dimensione	Indicatore	Unità di misura	Valore
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	<ul style="list-style-type: none"> • 20 contatti e-mail • 19 contatti telefonici • call center Siaf
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste pervenute al call center Flore	N. giorni lavorativi	Max 3
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni utili sul sito web SBA	SI/NO	SI

Modalità di reclamo

La prima modalità di reclamo è l'inoltro di un'istanza al/la Responsabile dell'unità organizzativa di riferimento indicato/a per ciascun servizio.

È inoltre possibile inoltrare il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite l'apposito modulo "reclami, segnalazioni e suggerimenti" reperibile alla pagina dell'URP sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP).

Modalità di accesso agli atti

La richiesta di accesso ai documenti amministrativi relativi ai servizi erogati, secondo una delle tre modalità di legge disciplinate nel *Regolamento di Ateneo sulla disciplina del diritto di accesso* (decreto rettorale n. 508(123431) del 6 giugno 2023), è attuabile mediante la modulistica reperibile nella pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sul sito di Ateneo (Home > Ateneo > Comunicazione > URP > Modulistica).