

PRIMA BOZZA DI CENSIMENTO DELLE OCCASIONI COMUNICATIVE

Newsletter

newsletter interna
newsletter esterna

Rapporto con i fornitori

Solleciti prestito

Document delivery (*)

Prestito interbibliotecario

Risposte a reclami

risposte standard
risposte d'occasione

Risposte a richieste bibliografiche

risposte standard
risposte d'occasione

Capere

Doni

(*) Tipi di comunicazioni necessarie per ogni passaggio del document delivery / bozza di casistica

IN Unipd chiede dd all'esterno	OUT Esterno chiede dd a Unipd
■ Utente chiede alla biblioteca o modulo di richiesta o mail o form elettronico sfx	■ Risposta di accettazione con informazioni sui costi oppure:
■ Biblioteca Pd chiede all'esterno lettera o mail di richiesta alla biblioteca oppure:	Risposta per rifiuto richiesta oppure:
Rifiuto della richiesta dell'utente (subito) oppure:	Risposta ai privati
Comunicazione che l'opera è già disponibile	■ Invio del materiale con modalità di pagamento e istruzioni
■ Comunicazione all'utente dell'arrivo del materiale / Invio del materiale via o fax o mail con allegato o modalità ritiro o ftp oppure:	■ Sollecito di pagamento alla biblioteca esterna
Rifiuto della richiesta dell'utente (dopo risposta negativa esterna)	■ Eventuali disguidi
■ Sollecito di pagamento	
utente non istituzionale (?)	

MODELLI DI LETTERE ELABORATE NEGLI INCONTRI PRECEDENTI

Richiesta copia saggio

Gentili signori/colleghi,

chiediamo in omaggio una copia del volume ... da voi edito.

Il volume risulterebbe un utile strumento di consultazione per gli studiosi che utilizzano la nostra biblioteca.

Rimaniamo in attesa di un vostra risposta e porgiamo cordiali saluti

Firma

Ringraziamento per dono su richiesta

Gentile sign. X,

abbiamo ricevuto il volume ... e la ringraziamo per il dono.

Inseriremo il volume nel catalogo del Sistema Bibliotecario di Ateneo e così resterà a disposizione di quanti frequentano la nostra biblioteca.

Il volume sarà inserito nel catalogo del Sistema Bibliotecario di Ateneo e rappresenterà un utile strumento di consultazione per la nostra biblioteca.

Cordiali saluti
Firma

Ringraziamento per una donazione (non richiesta)

Gentile sign. X,

La ringraziamo per la donazione di: ...

I volumi sono ora a disposizione degli utenti e arricchiscono le collezioni della nostra biblioteca.

Cordiali saluti
Firma

Richiesta document delivery

Gentili colleghi,

vi chiediamo il seguente documento disponibile nella vostra biblioteca: ...

La nostra biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita. Ci impegniamo tuttavia a rimborsare eventuali spese richieste.

La nostra biblioteca non opera in regime di reciprocità gratuita. Ci impegniamo pertanto a rimborsare eventuali spese richieste.

Vi ringraziamo per la collaborazione e restiamo in attesa di una vostra risposta.

Cordiali saluti

Firma

Oggetto: Annullamento della richiesta di document delivery

Gentile prof. Nome Cognome,

abbiamo annullato la sua richiesta degli articoli:

Purtroppo non li abbiamo potuti recuperare attraverso le normali procedure di document delivery

[specificare ulteriormente motivazione?

Esempio: Dalle ricerche che abbiamo fatto non è stato possibile individuare il volume che ha richiesto.

Oppure: La biblioteca alla quale lo abbiamo richiesto non è riuscita ad individuare il fascicolo specifico della rivista che cerca]

Cordiali saluti

Firma

Oggetto: Trasmissione dell'articolo richiesto con document delivery

Gentile prof. Nome Cognome,

alleghiamo l'articolo che ha richiesto: ...

Le chiediamo di darci un cenno di conferma della corretta ricezione dell'articolo [di confermarci di aver ricevuto l'articolo] e di segnalarci eventuali problemi.

Facciamo presente [Le ricordiamo] che il servizio di document delivery non ha fini di lucro e che l'articolo allegato deve essere usato solo per attività di studio e di ricerca. Inoltre, il file con l'articolo in formato elettronico deve essere cancellato dopo la stampa, come prevedono le convenzioni tra biblioteche alla base del servizio di document delivery.

La biblioteca non è responsabile del mancato rispetto della normativa in materia da parte degli utenti (riferimenti normativi).

Cordiali saluti

Cordiali saluti

Firma

Oggetto: Nuova modalità per richiedere copia di articoli

Gentile utente,

può ora richiedere copia di articoli scientifici alla biblioteca ("Document Delivery") con il nuovo servizio on line NildeUtenti.

NildeUtenti è disponibile all'indirizzo web <http://nildeutenti.bo.cnr.it>. Per usare il servizio deve registrarsi selezionando la biblioteca PD052. Al termine della registrazione otterrà username e password necessarie per fare le richieste.

I principali vantaggi del nuovo servizio sono la possibilità di inviare la richiesta e di controllarne lo stato via web.

Per ottenere gli articoli con maggiore rapidità è utile inserire nel modulo on line il codice ISSN della rivista cercata. Può trovare il codice ISSN nel catalogo di Ateneo (<http://catalogo.unipd.it>) o nei principali cataloghi bibliografici e banche dati.

Per chiarimenti o assistenza può rivolgersi a Monica Ortolan (tel. 6013; mail delivery@bio.unipd.it)

Cordiali saluti

Monica Ortolan

Oggetto: Informazioni su come accedere al servizio di Document Delivery.

Gentile dott. Rossi,
confermiamo che i medici del suo studio possono accedere attraverso la nostra biblioteca al servizio di Document Delivery, cioè la fornitura di articoli scientifici e altri documenti.

Le richieste devono essere inviate all'indirizzo dd.biblioteca@unipd.it per un numero massimo di dieci articoli alla volta. Nella mail devono essere indicati chiaramente gli estremi bibliografici di ogni articolo richiesto.

Gli indirizzi di posta elettronica dei medici del suo studio al momento autorizzati a richiedere il servizio sono: nome.cognome@salus_pd.it, nome.cognome@salus_pd.it, nome.cognome@salus_pd.it, nome.cognome@salus_pd.it e nome.cognome@salus_pd.it.

Le tariffe per il servizio sono:

- per la consegna entro 6 giorni dalla richiesta, 3 euro ad articolo;
- per la consegna urgente entro 24 ore dalla richiesta, 6 euro ad articolo.

Per il pagamento invieremo al suo studio un'unica fattura. Può scegliere se ricevere la fattura ogni trimestre oppure ogni semestre.

Facciamo presente fin d'ora che non invieremo gli articoli via mail come allegato, ma li potrà scaricare dal nostro server. Le invieremo via mail tutte le istruzioni necessarie per scaricare gli articoli.

Per ulteriori informazioni può consultare il sito della biblioteca www.abcde.unipd.it/dd oppure telefonare al numero 048 123 4567.

Cordiali saluti
Il responsabile della biblioteca
Mario Rossi

Padova, 20 aprile 2007

A tutti i docenti, ricercatori,
dottorandi, assegnisti
e collaboratori alle cattedre
del dipartimento

Caro collega,
da lunedì 7 maggio 2007 inizieranno i lavori di catalogazione del materiale bibliografico non ancora inserito nel catalogo elettronico di Ateneo e finora reperibile solo attraverso lo schedario cartaceo. I bibliotecari svolgeranno questa attività presso la sala Manzini del Dipartimento.

Per evitare errori nei lavori di catalogazione, i bibliotecari devono controllare qualsiasi volume che si vuole prendere in prestito o in consultazione o riconsegnare.

Inoltre, i volumi in catalogazione nelle postazioni dei bibliotecari non possono essere prelevati.

Con la vostra collaborazione sono certo che le attività di catalogazione si concluderanno al più presto e con i migliori risultati.

Cordiali saluti

Il direttore della Biblioteca
Prof. Mario Rossi

Oggetto: Sollecito di fascicoli di riviste in abbonamento non arrivati

Gentili signori,
non abbiamo ancora ricevuto alcuni fascicoli di riviste alle quali siamo abbonati.
In particolare:

- «Famiglia, persone e successioni» fascicoli n. 1-2 (2006)
- «Obbligazioni e contratti» fascicoli n. 1-2 (2006)
- «Responsabilità civile» fascicoli n. 3-4 (2006)

Vi chiediamo di spedirceli al più presto
Distinti saluti

Maria Rossi
(Bibliotecaria)

Oggetto: Iscrizione alla newsletter della biblioteca X

Gentile utente,

sei stato iscritto con l'indirizzo mario.rossi@unipd.it alla newsletter della biblioteca X dell'Università di Padova. Con la newsletter riceverai periodicamente informazioni sulle attività della biblioteca e il bollettino delle nuove acquisizioni

Se sei interessato, devi perfezionare l'iscrizione con una e-mail vuota all'indirizzo subscribe_x@unipd.it.

Ti ricordiamo le principali funzioni:

Per	scrivi una e-mail vuota a
aggiungere un indirizzo	biblio_x_subscribe@unipd.it
rimuovere un indirizzo	biblio_x_unsubscribe@unipd.it
contattare il responsabile della newsletter	biblio_x_owner@unipd.it
ricevere informazioni generali sui comandi	biblio_x_help@unipd.it

Ti diamo il benvenuto nella newsletter della biblioteca.

Cordiali saluti

Lo staff della biblioteca X

Oggetto: Sospensione della biblioteca dal servizio di prestito interbibliotecario.

Gentili colleghi,

dopo numerosi solleciti ai quali non avete mai risposto, siamo costretti a sospendere la vostra biblioteca dal servizio di prestito interbibliotecario dell'Università di Padova.

Potrete essere riammessi solo quando restituirete questi volumi:

- 1) spedizione n. XXX del 16/03/2005 (Ricerca operativa – vs. rif. N. XXX);
- 2) spedizione n. XXX del 16/03/2005 (Iniziativa privata e ferrovie – vs. rif. N. XXX).

Ulteriori ritardi nella restituzione comporteranno la vostra completa esclusione dal servizio.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio
Mario Rossi

Gentile utente,

la informiamo che abbiamo incrementato con nuovi titoli le seguenti collezioni di periodici digitali a testo pieno:

Periodicals Archive Online (PAO) e Jstor.

PAO Collection 6 contiene 75 importanti riviste italiane e internazionali di area umanistica, già consultabili all'indirizzo <http://pao.chadwyck.co.uk/home.do>

Jstor arts and sciences

III contiene 150 titoli internazionali, molti dei quali rilevanti per l'area storico-artistica e musicale. Sarà disponibile da gennaio 2008 <http://www.jstor.org/search/>

Per maggiori informazioni può rivolgersi a:
Mario Rossi (tel. XXXX ; <[mailto: mario.rossi@XXXX](mailto:mario.rossi@XXXX)>).

Cordiali saluti

Mario Rossi
Responsabile della Biblioteca

LETTERE E MAIL USATE NELLE BIBLIOTECHE – INTEGRAZIONE

AGGIORNAMENTO DATI DI UN PERIODICO (consistenza, url, editore ecc.)

1A)

Il link al periodico e' cambiato, l' ho aggiornato. Adesso dovrebbe essere tutto a posto. Grazie della segnalazione.

Con i migliori saluti

Roberta Sato

----- Original Message -----

From: <capere@cab.unipd.it>

To: <roberta.sato@unipd.it>

Sent: Monday, February 12, 2007 1:05 PM

Subject: segnalazione problema

> l'utente XXXXYYY

> studente

> telefono: xxxxxx

> accede da: postazione in Ateneo

> segnala problemi di accesso alla rivista: *Journal of African Earth Sciences

>

> [problema riscontrato: sembra scaduto \(31/12/2006\) il contratto al Journal of African Earth Sciences. è possibile rinnovarlo?](#)

> [grazie](#)

1B)

Buongiorno,

Lei ha perfettamente ragione, la rivista e' passata ad un altro editore e non e' piu' accessibile. Ho aggiornato la consistenza, grazie per la segnalazione. Puo' contattare la sua biblioteca per reperire la copia cartacea.

Saluti

Roberta Sato

----- Original Message -----

From: <capere@cab.unipd.it>

To: <roberta.sato@unipd.it>

Sent: Monday, November 19, 2007 7:51 PM

Subject: segnalazione problema

> l'utente XXXYYY

studente

> telefono: bbbbbbbbb

> accede da: casa (servizio proxy)

> segnala problemi di accesso alla rivista: *Annals of Clinical Psychiatry

>

> problema riscontrato:

> [Mi scusi, segnala come disponibile, ma in realtà non si può accedere gli](#)

[articoli del 2007. Come mai?](#)

> Distinti saluti.

1C)

Grazie della segnalazione, in effetti non vediamo niente prima del 1997. Ho modificato la consistenza.

Saluti

Roberta Sato

----- Original Message -----

From: <capere@cab.unipd.it>

To: <roberta.sato@unipd.it>

Sent: Tuesday, November 20, 2007 9:55 AM

Subject: segnalazione problema

> l'utente XXXYYYYY

> personale tecnico amministrativo

> telefono: ccc

> accede da: postazione in Ateneo

> segnala problemi di accesso alla rivista: *Risk Analysis

>

> problema riscontrato: [Consistenza segnalata differente da accesso effettivo.](#)

2)

[MALFUNZIONAMENTI PERIODICI DI UN EDITORE \(CONTRATTI DI ATENEO-CIPE\)](#)

Dott.ssa YYYY,

ci sono problemi di accesso (in tutto l'ateneo e in CIPE) ai periodici dell'editore Chadwick. L'editore e' gia' stato contattato per la risoluzione del problema. Le chiediamo di avere pazienza ...

Saluti

Roberta Sato

----- Original Message -----

From: <capere@cab.unipd.it>

To: <roberta.sato@unipd.it>

Sent: Tuesday, February 20, 2007 11:47 AM

Subject: segnalazione problema

> l'utente yyyxxxxxx

> docente

> telefono: CCCCCCC

> accede da: postazione in Ateneo

> segnala problemi di accesso alla rivista: *Musical Quarterly

>

> problema riscontrato: Spett.le Ufficio,

> vi contatto in quanto circa 10 giorni fa sono riuscita ad ottenere senza problemi alcuni pdf dalla rivista Musical Quarterly (disponibile in Ateneo) mentre ora il sito richiede login e password. E' stato modificato qualcosa, per cui non e' piu' possibile accedervi dal Dipartimento di Biologia? Grazie in anticipo per l'attenzione e cordiali saluti.

3)

PROBABILE MALFUNZIONAMENTO TEMPORANEO

Buongiorno,

ho provato ad aprire il full-text di articoli del 2008 e 2007, non ho avuto problemi. Potrebbe esserci stato un problema momentaneo, riprovi. Se dovesse avere ancora problemi riscriva e ci dia maggiori dettagli.

un saluto

Roberta Sato

----- Original Message -----

From: <capere@cab.unipd.it>

To: <roberta.sato@unipd.it>

Sent: Wednesday, March 05, 2008 1:21 AM

Subject: segnalazione problema

> l'utente XXXYYYYY

> docente

> telefono:

> accede da: casa (servizio proxy)

> segnala problemi di accesso alla rivista: *Current Opinion in Rheumatology

>

> [problema riscontrato: mi chiede password e login](#)