

BOZZA DI VADEMECUM

(Ricostruito grazie agli appunti di Emanuela Casson)

- usare la prima persona plurale per esprimere l'emittente
- usare la terza persona singolare per il destinatario
- non utilizzare l'impersonale
- ricorrere a standard per forme di allocuzione (Gentile nome cognome o Gentile prof. Cognome) e saluti (Cordiali saluti)
- quando possibile, dare le informazioni in modo schematico
- nell'esprimersi dare precedenza alle cose rilevanti
- limitare i riferimenti normativi (se necessari darli tra parentesi alla fine del periodo)
- oggetto: chiaro, appropriato, non generico e non troppo sintetico
- usare forme estese (limitare le sigle)
- uniformita' nell'uso del lessico
- uniformita' nelle scelte grafiche (ricorrere alla grafica standard proposta dall'ateneo)
- intestazione chiara
- meglio usare forme affermative piuttosto che negative

CENSIMENTO DELLE OCCASIONI COMUNICATIVE –

(Integrazioni proposte da Emanuela Casson)

Newsletter (a interni / a esterni)

- ultimi acquisti
- nuova modalita' per richiedere copia di articoli
- corsi all'uso del catalogo, banche dati, RefWorks, etc...

Rapporto con i fornitori

- richiesta preventivo / condizioni di fornitura
- ordine monografia
- accensione / spegnimento abbonamento periodico
- sollecito invio fascicolo
- sollecito invio monografia
- fattura errata
- ricevimento monografia / fascicolo errato

Document delivery

IN

- materiale gia' presente in biblioteca / on line
- richiesta a una biblioteca
- sollecito alla biblioteca di invio materiale
- comunicazione all'utente di annullamento della richiesta per materiale non trovato
- comunicazione all'utente arrivo materiale (con o senza rimborso)
- invio del materiale all'utente come allegato di posta elettronica (con o senza rimborso)
- invio del materiale tramite Prospero
- sollecito al ritiro / al pagamento

OUT

- rifiuto perche' non possediamo la rivista/il fascicolo
- invio tramite posta/fax (con o senza rimborso)
- invio come allegato (con o senza rimborso)
- invio del materiale tramite Prospero
- sollecito pagamento

Prestito interbibliotecario

- materiale gia' presente in biblioteca
- richiesta a una biblioteca
- sollecito alla biblioteca di invio materiale
- comunicazione all'utente di annullamento della richiesta per monografia non trovata
- avviso arrivo monografia (con o senza rimborso)
- sollecito al ritiro / al pagamento
- rifiuto perche' non possediamo la monografia
- invio (con o senza rimborso)
- sollecito pagamento

Gestione prestiti

- avviso scadenza prestito
- sollecito prestito scaduto
- sollecito prestito scaduto per utente recidivo
- richiesta rimborso per volume smarrito
- volume collocato fuori posto
- volume ricollocato senza eseguire la restituzione
- risposta a richiesta di rinnovo prestito
- disponibilita' volume prenotato

Risposte a richieste

- se c'è il volume in biblioteca
- se c'è un periodico / annata
- orario apertura
- quanti libri a prestito e per quanto tempo
- come eseguire una ricerca su uno specifico argomento
- come autenticarsi nel catalogo/nel portale AIRE

Risposte a reclami

- volume mancante in biblioteca (ma da catalogo risulta presente)
- impossibilita' ad accedere a un periodico elettronico (varie cause - capere)

Doni / donazioni (richieste e risposte)

- richiesta copia saggio
- ringraziamento per dono su richiesta
- ringraziamento per donazione (non richiesta)

Capere/Metalib

REVISIONE DELLE RISCRIITTURE DEGLI INCONTRI PRECEDENTI O PROPOSTE DA SINGOLI

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.

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

Oggetto:

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.

oppure, a seconda delle circostanze

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 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 sul diritto d'autore da parte degli utenti (riferimenti normativi).

Cordiali saluti

Firma

Gentile utente,

le copie / le pagine / l'articolo / il documento che ha richiesto è disponibile all'indirizzo <http://prospero.cam.unipd.it>.

Per accedere alla pagina in cui scaricare il documento deve inserire

login: nome.cognome@unipd.it

password: 1234

Il documento è in formato pdf; per visualizzarlo è necessario aver installato Acrobat Reader nel proprio computer. Se non lo ha, può scaricarlo all'indirizzo...

Il sistema rimuove il documento dopo che è stato visualizzato 5 volte oppure dopo 2 settimane dal ricevimento di questo messaggio.

Per eventuali problemi può contattarci ai recapiti indicati sotto.

La biblioteca non è responsabile del mancato rispetto della normativa sul diritto d'autore da parte degli utenti (riferimenti normativi).

Cordiali saluti

Firma

Recapiti della biblioteca

RISPOSTE TIPO CAPERE

[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

1

Oggetto: accesso alla rivista titolo

**Gentile nome cognome,
la ringraziamo della segnalazione. Il problema non riguarda l'abbonamento alla rivista ma è dovuto a un errore nel link. L'abbiamo corretto.**

**Cordiali saluti,
Firma
(Gruppo Capere)**

----- 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

**Gentile nome cognome,
(lei ha ragione e) la ringraziamo per la segnalazione. La rivista ha cambiato editore e dal 2007 la versione on line non è disponibile. Abbiamo corretto l'informazione nel catalogo.**

Per recuperare gli articoli che le interessano può cercare la versione cartacea della rivista nella Biblioteca XXX

oppure

può verificare nel catalogo <> in quali biblioteche è disponibile la versione cartacea.

oppure

può rivolgersi alla sua biblioteca per il servizio di document delivery (http//...).

**Cordiali saluti,
Firma
(Gruppo Capere)**

----- 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: bbbbbbbbbb

> 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

**Gentile nome cognome,
la ringraziamo per la segnalazione. La rivista è disponibile solo dal 1997. Abbiamo modificato l'informazione (sulla consistenza) nel catalogo.**

**Cordiali saluti,
Firma
(Gruppo Capere)**

----- 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 XXXYYYY

> 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

Gentile prof. cognome,

la ringraziamo per la segnalazione. Il problema è dovuto a un malfunzionamento del sito dell'editore XXX e riguarda tutte le università che fanno parte del Consorzio XX (CIPE).

Abbiamo già segnalato il problema all'editore e contiamo che lo risolva al più presto.

Cordiali saluti,

Firma

(Gruppo Capere)

----- 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: CCCCCC
> 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

Gentile prof. cognome,

abbiamo provato ad accedere alle ultime annate della rivista XXX e non abbiamo avuto problemi. In base alle informazioni che ci fornisce non siamo in grado di risolvere il problema: può dipendere da un malfunzionamento temporaneo del server oppure da una non corretta importazione del servizio proxy.

oppure

è possibile accedere alla rivista XXX solo da computer delle rete di Ateneo e non da casa con il servizio proxy.

Restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Cordiali saluti,

**Firma
(Gruppo Capere)**

RISPOSTE TIPO AIRE

TESTO ORIGINALE

1)
From: "Roberta Sato" <roberta.sato@unipd.it>
To: xx.yy@unipd.it
Cc: <glcpe@lists.cab.unipd.it>
Sent: Friday, April 07, 2006 9:23 AM
Subject: [GLCPE] Re: segnalazione problema

> Ho controllato ed effettivamente il periodico non e' piu' visibile da
> Elsevier, ma e' consultabile a partire dal 1991 dal solo sito della
> Blackwell. Ho modificato le consistenze e mi pare che adesso funzioni
> tutto.
> La ringrazio molto della segnalazione (il vs. monitoraggio e' prezioso!).
> Saluti
> Roberta Sato
> -----
> Roberta Sato
> Biblioteca
> Dip. Farmacologia ed Anestesiologia
> Università di Padova
> largo E. Meneghetti, 2

> 35131 Padova (Italia)
> tel. +39-049-8275089
> fax +39-049-8275093
> email: roberta.sato@unipd.it

> ----- Original Message -----

> From: <capere@cab.unipd.it>
> To: <roberta.sato@unipd.it>
> Sent: Thursday, April 06, 2006 6:47 PM
> Subject: segnalazione problema

>
>

> > l'utente xx yyyy xx.yy@unipd.it
> > docente
> > telefono:
> > accede da: postazione in Ateneo
> > segnala problemi di accesso alla rivista: *Cladistics
> >
> > problema riscontrato: l'accesso non è completo come indicato
> > ma ristretto solo agli abstract
> >

>
>

> GLCPE mailing list
> GLCPE@lists.cab.unipd.it
> <http://lists.cab.unipd.it/listinfo/glcpe>

2)

Gentile nome e cognome,

la ringraziamo della segnalazione.

Abbiamo verificato che la pagina della rivista ha un nuovo indirizzo.

Abbiamo aggiornato il catalogo.

Cordiali saluti,

**Roberta Sato
(Gruppo Capere)**

TESTO ORIGINALE

2)

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

Ogg.: Rifiuto richiesta rinnovo prestito

Buongiorno,
sono XXXXXXXX YYYYYY. Presso la vostra biblioteca, in data -----, ho preso in prestito il libro di M.V. De Giorgi, La nuova disciplina dell'impresa sociale, con scadenza del prestito oggi alle ore 17.00. Questa mattina mi sono collegata al sito per rinnovare il prestito ma non mi viene consentita tale operazione perché sotto la voce Rinnovo compare Copia con prenotazioni; come posso fare per rinnovare il prestito?
Grazie per la disponibilità.
Cordiali saluti.

Gentile XXXXX YYYYYYYY,
non può rinnovare il suo prestito perché il libro è stato prenotato da un altro utente.
Per questo motivo le chiediamo di restituirlo al più presto.
Cordiali saluti

Ogg.: Email gruppo Portale Aire (aire-help mailing list)

Domanda:
l'utente nome cognome

commenti: non riesco a registrarli nel portale AIRE nonostante inserisca, come richiesto, il n. mat. e il mio codice fiscale. Che cosa devo fare? Grazie, cordialmente Valeria

aire-help mailing list
aire-help@lists.cab.unipd.it
<http://lists.cab.unipd.it/listinfo/aire-help>

Risposta:
Buongiorno Valeria,
ho provato ad accedere con i suoi dati e ci sono riuscita. Ho usato la matricola XXXX e il suo codice fiscale come mi risulta dall'archivio del gestionale Aleph.
Forse aveva utilizzato una matricola diversa?
Cordiali saluti

Gentile nome cognome,

abbiamo provato ad accedere con i suoi dati e ci siamo riusciti. Abbiamo usato la matricola XXX e il codice fiscale che risulta nel nostro sistema.

Riprovi ad accedere con questi dati e se dovesse avere ancora problemi, ci ricontatti.

oppure

per accedere deve usare la password XXX con la quale ha sostituito il codice fiscale.

Riprovi ad accedere con la matricola e la password e se dovesse avere ancora problemi, ci ricontatti.

**Cordiali saluti,
Firma
(Gruppo AIRE)**

Domanda:
commenti: Salve Assistenza,
sono un novizio in quanto a ricerche sulle banche dati dell'università e forse sbaglio la procedura; sto cercando notizie di Filippo Morghen (artista, incisore italiano) nel Benezit Dictionary of Arts ... ma non tiro fuori un ragno dal buco ,, se potete aiutarmi, grazie

Risposta:

Università degli Studi di Padova
Biblioteca interdipartimentale "Tito Livio"
P.zza CAPITANIATO, 7
35139 PADOVA
ITALIA

Gentile utente,

sono tante le banche dati dalle quali può trovare informazioni sull'artista in questione.

Dalla Oxford art online

Morghen.

Italian family of etchers and engravers. The best known was (1) Raphael Morghen, but his father Filippo Morghen (b 1730, d after 1807) and uncle Giovanni Elia Morghen (b 1721; d after 1789) also had successful careers as engravers, as did his brother Guglielmo Morghen (fl mid-18th century to c. 1825).

La banca dati che lei cita Benezit Dictionary of Arts non è posseduta tra le fonti di informazioni del nostro portale ma sicuramente può far riferimento alle colleghe del Dipartimento di arti visive per trovare le informazioni che cerca.

Nel consultare AIRE le consiglio comunque, come primo approccio, di andare direttamente nella Metaricerca e guardare nella categoria Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche le banche dati del suo settore (es. Grove art online, Repertoire d'Art et d'Archeologie, Intute: Art and Humanities, ma anche le collezioni di periodici come Jstor o di pre-print come Oaister o Internet archive).

Buona giornata e buon lavoro

Gentile nome cognome,

la banca dati che lei cita non fa parte del portale dell'Ateneo. L'accesso alla banca dati è possibile solo dai computer della biblioteca XXX.

Può trovare le informazioni che le interessano in varie banche dati del portale AIRE ([http...](http://...)). Le consigliamo di usare la Metaricerca nella categoria "Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche", che contiene banche dati specifiche per le sue ricerche (ad esempio banche dati XXX, ma anche le collezioni di periodici come XXX).

Facciamo presente che per imparare ad usare queste risorse le biblioteche organizzano specifici corsi [https:...](https://...)

**Cordiali saluti,
Firma
(Gruppo AIRE)**

Gentile utente,

le copie / le pagine / l'articolo / il documento che ha richiesto è disponibile all'indirizzo <http://prospero.cam.unipd.it>.

Per accedere alla pagina in cui scaricare il documento deve inserire

login: nome.cognome@unipd.it

password: 1234

Il documento è in formato pdf; per visualizzarlo è necessario aver installato Acrobat Reader nel proprio computer. Se non lo ha, può scaricarlo all'indirizzo...

Il sistema rimuove il documento dopo che è stato visualizzato 5 volte oppure dopo 2 settimane dal ricevimento di questo messaggio.

Per eventuali problemi può contattarci ai recapiti indicati sotto.

La biblioteca non è responsabile del mancato rispetto della normativa sul diritto d'autore da parte degli utenti (riferimenti normativi).

Cordiali saluti

Firma

Recapiti della biblioteca

MODELLI DI LETTERE ELABORATE NEGLI INCONTRI PRECEDENTI DA RIVEDERE

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 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

aggiungere un indirizzo
rimuovere un indirizzo
contattare il responsabile della newsletter
ricevere informazioni generali sui comandi

scrivi una e-mail vuota a

biblio_x_subscribe@unipd.it
biblio_x_unsubscribe@unipd.it
biblio_x_owner@unipd.it
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

TESTI DA RISCRIVERE

Data invio: venerdì 27 aprile 2007 8.31
Allega: articoloinPDF.pdf
Oggetto: Articolo richiesto

Invio in allegato l'articolo richiesto tramite [redacted] augurandomi che la qualità di lettura sia sufficiente.
Per ogni altra evenienza mi contatti pure direttamente.
Cordiali saluti

Dr. [redacted]

Ai docenti del Dipartimento.

In accordo con il Direttore, comunico che la Biblioteca organizza brevi incontri sull'uso del nuovo OPAC padovano dedicati agli studenti iscritti ai primi anni, poco esperti nella ricerca bibliografica di base.
Il personale di biblioteca tiene gli incontri ogni giorno, dal lunedì al venerdì, in 2 turni di mezz'ora ciascuno (10.30-11.00 e 11.00-11.30), e per un massimo di 10 persone a turno.

La notizia degli incontri è già stata diffusa tramite web e volantini in biblioteca, ma chiediamo la vostra disponibilità per pubblicizzare l'iniziativa anche nel corso delle lezioni, in modo da coinvolgere il maggior numero di studenti possibile: chi fosse interessato può prendere accordi con

Invio in allegato il volantino pubblicitario degli incontri.

Cordiali saluti

.....

At 12.26 01/10/2007, you wrote:

>Gentilissima Dottoressa,

>a seguito del colloquio intercorso, le rinnovo il mio >interesse per consultare i libri seguenti, nella ricerca di >tavole anatomiche sulla placenta...

>Colombo, Realdo 1494-1559?

>Libro Anatomia das ist sinnreiche, kunstliche, gegründete >Aufschneidung, Theilung und Zerlegung eines 1609 Polo di Medicina(1/ 0)

Il libro è posseduto e consultabile presso la nostra biblioteca nei giorni di apertura al pubblico.

L'orario della biblioteca ed eventuali variazioni contingenti di orario sono consultabili all'indirizzo <http://www.cab.unipd.it/bibphp/scheda.php3?CampID=80>

>Colombo, Realdo 1494-1559?

>Libro Realdi Columbi ... De re anatomica libri 15 1562 Polo di Medicina(>1/ 0)

l'edizione da lei richiesta è consultabile presso la nostra biblioteca.

Il testo, in altre edizioni, è consultabile online all'indirizzo <http://gallica.bnf.fr/>

che contiene sia la digitalizzazione dell'edizione parigina del 1562 - Parisiis : in officina Ioannis Foucherii, 1562 - <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k53869w>

sia l'edizione veneziana del 1559 - Venetiis : Nicolai Bevilacqua, 1559 -
<http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k605953>

>Credo che possa esistere anche un libro "De Placenta"...ne è a conoscenza?!?

non sono riuscita a rintracciare in nessun catalogo specializzato (cartaceo e online) il titolo 'De placenta' di Realdo Colombo

Credo che, come da lei suggerito nella seconda e-mail, possa trattarsi di una citazione nel libro XII De Formatione Foetus, ac de situ infantis in utero del De re anatomica

Potrà lei stesso verificare consultando le edizioni online.

Gentile sig. Rossi,
le comunico che siamo in grado di riacquistare il libro che ha smarrito.
La prego di presentarsi allo sportello della Biblioteca per formalizzare la pratica. Il costo del volume è di Euro 20,14.
Purtroppo non possiamo intervenire sul data base per annullare la sospensione, che sarà pari al numero dei giorni che intercorreranno fra la scadenza del prestito e il versamento della somma per il riacquisto.
Un cordiale saluto.
Xxxx Yyyy

>N.B. : ALL'ATTENZIONE DEL PERSONALE RESPONSABILE DEI PRESTITI .

>

>

>Buongiorno,
>Sono Mario Rossi,matricola 123456.
>In data odierna (27/09/07) scade il mio ultimo rinnovo del prestito
>del libro "Valori e Cultura politica nella società industriale
>avanzata" ,Inglehart Ronald,1993, collocazione ISP.E.1842."
>Sono spiacente di comunicare che ,causa un traslocco, non riesco a
>ritrovare il libro prestatomi dalla biblioteca.
>Purtroppo la condotta di qualche mio ex inquilino ha creato le
>condizioni per rendere impossibile il recupero del libro.
>Ho letto il regolamento della biblioteca in proposito.
>Innanzitutto volevo avvertirvi che la non restituzione del libro
>entro il limite di tempo massimo non è causata da inadempienza o
>dimenticanza dei termini di restituzione , ma da smarrimento del su
>detto libro.
>Vi prego di non avviare il calcolo dei giorni di mora.
>Ora, chiedo a voi che sicuramente conoscete la prassi meglio di me,
>cosa devo fare.
>Io, ho già provato a ricomprare il libro ma nè nelle molteplici
>librerie da me visitate, nè nei siti specializzati che vendono in
>rete i libri fuori stampa o momentaneamente fuori stampa, come
>sembra essere lo status attuale del libro,sono stato in grado di
>procurarmi una copia sostitutiva da ritornare alla biblioteca.
>Quindi non so come , di norma ,procediate.
>Fatemi sapere cosa devo fare :se vi è una valutazione del libro e un
>congruo rimborso...o altro : insomma vorrei sapere come devo
>comportarmi e come voi vi comporterete.
>Io sarò a Padova la settimana prossima e sarò indubbiamente
>disponibile a venire di persona in biblioteca per risolvere la

>questione.
>Certo della vostra attenzione e disponibilità,
>Vi ringrazio fin da subito.
>Cordiali saluti
>Mario Rossi.

Gent.le sig.na X,

la ringrazio di avere esposto il suo reclamo, che sarà sottoposto alla Direzione, da cui eventualmente riceverà ulteriori comunicazioni.

Nel frattempo, desidero anticiparle che anche noi saremmo felici di poter aumentare il numero di posti a sedere: la loro disponibilità corrisponde al numero di persone che secondo le norme antincendio possono essere presenti in biblioteca, considerata la capienza e i rischi valutati dall'apposita commissione dei Vigili del fuoco.

Il sistema di controllo degli accessi è stato impostato proprio per garantire al maggior numero possibile di persone di potersi servire della biblioteca, senza incorrere nel fenomeno di "accaparramento" che si era constatato in passato a favore dei primi arrivati, che occupavano il posto anche quando si assentavano per la lezione o il tirocinio impedendo agli altri di utilizzare le stesse facilitazioni. Attualmente il rapporto tra offerta (80 posti) e domanda (1380 iscritti in tre mesi) è sproorzionato e superabile solo con una politica di grandi sale studio, che certamente troverebbe il nostro sostegno perché libererebbe risorse della biblioteca.

La possibilità di lasciare il proprio posto è attualmente limitata a 15 minuti, trascorsi i quali il posto è riassegnato a chi è in attesa. L'impressione che la biblioteca sia semivuota è determinata da questo lasso di tempo. Abbiamo già avuto richieste di ampliarlo e stiamo cercando un giusto equilibrio tra interessi contrastanti.

Le anomalie tecniche sono tutte identificate e tenute sotto controllo per identificarne le cause e migliorare con i tecnici informatici l'affidabilità del sistema. Mi scuso anche a nome della Direzione se ne ha avuto degli inconvenienti, e in particolare se non ha ricevuto dal personale le spiegazioni e l'assistenza che si attendeva. Le indicazioni di gestione "flessibile" richiedono molte messe a punto nella prassi e non siamo ancora approdati a comportamenti concordi, data l'applicazione ancora fresca del sistema. Siamo comunque a sua disposizione per una serena ulteriore verifica. Grazie di questa opportunità di contatto, porgo i migliori saluti

Gent.le sig.na X,

la ringrazio di avere esposto il suo reclamo.

Sarà sottoposto alla direzione e riceverà ulteriori precisazioni nel giro di qualche giorno.

Mi dispiace che la collega non abbia presentato il servizio in modo da rendere comprensibili le procedure applicate e me ne scuso, anche a nome suo. La biblioteca non pratica distinzioni tra gli studenti residenti a Padova o fuori sede, ma chiede il pagamento anticipato della tariffa per il servizio di document delivery (consegna di articoli a domicilio): in passato abbiamo avuto molte spese a nostro carico per articoli richiesti e mai ritirati, o ricevuti e non pagati, e perciò l'organo collegiale ha approvato l'applicazione di una procedura che non ci esponesse a rischi di questo tipo.

Da questo punto di vista è certamente un fastidio per gli studenti doversi recare personalmente in Pinali per chiedere l'articolo e corrispondere brevi manu la tariffa richiesta. Abbiamo preso in considerazione metodi alternativi (ad es. carta di credito), che per ora non hanno trovato riscontro nei complessi regolamenti amministrativi. Proveremo ad avviare accordi con la Presidenza per vedere se sia possibile gestire in forma decentrata questi flussi o trovare altre forme di addebito senza danni economici per la biblioteca.

La ringrazio nuovamente e spero che avrà modo di constatare miglioramenti a breve.

Cordiali saluti

Date: Fri, 22 Feb 2008 12:29:44 +0100
From: Biblioteca Scienze Chimiche <biblio.chimica@unipd.it>
Subject: bollettino novità
Bcc: interni

La biblioteca del Dipartimento di Scienze Chimiche segnala un servizio del catalogo del Sistema Bibliotecario di Ateneo: la possibilità di visualizzare gli *ultimi acquisti di monografie*.

Dall'indirizzo del catalogo:

<<http://catalogo.unipd.it> >

cliccare in alto a destra sul pulsante "Nuovi Acquisti".

Impostare la ricerca, selezionando:

- l'intervallo di tempo desiderato,
- il Polo di Scienze,
- la Biblioteca del Dipartimento di Scienze Chimiche.

Inviato il link alla lista delle 38 monografie acquisite dalla biblioteca nell'ultimo mese. (Se non si visualizza il collegamento, seguire le indicazioni illustrate sopra.)

< <http://catalogo.unipd.it:8991/F/?func=findc&> >

La lista ottenuta permette di visualizzare le informazioni bibliografiche complete delle monografie, cliccando sul titolo, e la collocazione in biblioteca, cliccando su Polo di Scienze.

Tra le informazioni bibliografiche disponibili si trova anche la classificazione, che indica l'ambito disciplinare del libro, secondo lo standard internazionale Dewey.

Dalla collocazione si ricavano le informazioni sulla prestabilità del libro.

Cordiali saluti.

Biblioteca del Dipartimento di Scienze Chimiche
[ecc.](#)

ogg.: Re:
Gentile XXX,

il libro era stato erroneamente ricollocato a scaffale, senza registrare la restituzione. Ora abbiamo provveduto a regolarizzare la situazione.

Ci scusiamo per il disagio.

Cordialmente,

ogg.: ordine nr XX del XX

Gentile XXX,

ho appena ordinato (3826/2008) 3 volumi (ISBN 9780521586313, 9780521544207 e 9780521708760) per i quali avrei bisogno di una sola fattura.

4

Vedo nel vostro database che 2 volumi su 3 sono già in stock, per cui chiedo che non

siano inviati finché non arriva il terzo e quindi sia fatta un'unica fattura.

E' possibile?

Cordialmente,

Ogg.: vs. fattura nr 40866 del 28/08/2007

Gentile XXXX,

in data odierna abbiamo ricevuto erroneamente due copie di:

The Data Warehouse ETL Toolkit: Practical Techniques for Extracting, Cleaning, Conforming, and Delivering Data / Ralph Kimball, Joe Caserta - Wiley, 2004 ISBN 0-764-56757-8

mentre non ci e' stato spedito:

The Data Warehouse Toolkit: the complete guide to dimensional modeling / Ralph Kimball, Ross Margy - 2nd. ed. - Wiley, 2002 ISBN 0471200247.

Nella vs. fattura nr 40866 del 28/08/2007 invece e' fatturata una copia del primo e una del secondo.

Restiamo in attesa di informazioni per:

- le modalita' di riconsegna della copia in piu'
- l'invio da parte vostra del volume fatturato ma non spedito

Cordialmente,

ogg.: volumi richiesti in acquisto (1)

Gentile prof. XXX,

sono disponibili i seguenti libri da lei ordinati, che puo' passare a ritirare al banco del prestito:

- XXXXXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXXXXX

Essendo stati acquistati con i fondi del suo gruppo di ricerca, saranno collocati nel suo studio, nel caso in cui desideri altrimenti la invito a comunicarmelo.

Per conoscere gli altri ultimi arrivi in biblioteca, tramite acquisto o donazione, consulti la seguente pagina impostando i parametri di suo interesse

http://catalogo.unipd.it/F/?func=file&file_name=nuovi_acquisti

Cordialmente,

ogg.: volumi richiesti in acquisto (2)

Gentile prof. XXX,

sono disponibili i seguenti libri da lei ordinati, che puo' passare a ritirare al banco del prestito:

- titolo, collocazione
- titolo, collocazione

Per conoscere gli altri ultimi arrivi in biblioteca, tramite acquisto o donazione, consulti la seguente pagina impostando i parametri di suo interesse

<http://catalogo.unipd.it/F/?func=file&file_name=nuovi_acquisti>
Cordialmente

Spett. DEA SpA
Via Diaz, 19/1
34124 Trieste

Oggetto: richiesta offerta per fornitura monografie

Nel contesto di una verifica dei rapporti intercorrenti con i propri fornitori, la Biblioteca del Dipartimento di Scienze Chimiche dell'Università di Padova chiede cortesemente l'invio di un'offerta per l'acquisto di monografie di case editrici italiane e straniere per l'anno 2008.

Si prega cortesemente di specificare:

servizi offerti

condizioni commerciali:

cambio effettuato

eventuali spese da addebitare alla biblioteca

eventuali sconti

invio dell'ordine, tempi di evasione e fatturazione

Confidando di poter continuare l'attuale collaborazione, si porgono distinti saluti

La responsabile del servizio

Chiara Calugi

Subject: proposte acquisto libri per la biblioteca del dipartimento

Cari colleghi,

in previsione di una prossima riunione della Commissione Biblioteca invitiamo chi fosse interessato a segnalare l'acquisto di libri per la Biblioteca del Dipartimento di Scienze Chimiche.

Si prega di mandare una mail con i riferimenti bibliografici a:

chiara.calugi@unipd.it

o rivolgersi direttamente in biblioteca alla Dott.ssa Calugi.

La Commissione Biblioteca valuterà le proposte ricevute.

Si manda con l'occasione in allegato alcuni titoli pubblicati tra dicembre e gennaio che ci sono stati segnalati.

Grazie per l'attenzione e cordiali saluti

Il delegato per la biblioteca

Prof. Giuseppe Zanotti

Oggetto: Sollecito copia in prestito

Con la presente La invitiamo a restituire, con sollecitudine, il seguente volume, da Lei preso in prestito presso la

Biblioteca XXX in data e con scadenza in data...
Titolo
Autore
Collocazione

Le ricordiamo inoltre che le saranno addebitate le spese per i solleciti pari a euro: 1,20 per ogni sollecito effettuato; fino ad ora abbiamo effettuato telefonate al suo cellulare (....senza risposta) e ... al telefono fisso.

In caso di mancata risposta a questa lettera la Biblioteca prenderà i provvedimenti opportuni rivolgendosi agli organi competenti.

Nel caso Lei avesse danneggiato o smarrito il volume, è tenuto a risarcire il danno acquistandolo direttamente o delegando tutta l'operazione alla biblioteca.

Restiamo in attesa di una sua sollecita risposta.

Cod. Cli. : C0001414

Gent. Sigg.,
vi saremo molto grati se poteste inviarci fattura (o fattura proforma) per il rinnovo 2008 del ns. abbonamento alla rivista "DECIDERE IN MEDICINA".

Ricordiamo il ns. numero di P.I. : 00742430283.

In attesa di un cortese cenno di riscontro, ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e porgiamo distinti saluti.

Anna Celeghin
Settore periodici

BIBLIOTECA MEDICA PINALI
Università degli Studi di Padova
Policlinico - Via Giustiniani, 2
35128 - PADOVA (ITALY)
Tel. ++39 049 8218883
Fax ++39 049 8761903
anna.celeghin@unipd.it