

Servizio di INFORMAZIONI GENERALI

Principali caratteristiche

Il servizio prevede attività informative di prima accoglienza allo scopo di favorire l'uso della biblioteca da parte dell'utente.

Modalità di erogazione

Vengono accolte non soltanto le richieste rivolte direttamente presso gli sportelli all'interno delle sedi, ma anche quelle pervenute tramite telefono o posta elettronica.

Tipologia di utenza

Possono essere considerati destinatari potenziali del servizio tutti gli utenti istituzionali della biblioteca (Studenti, Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Borsisti, Cultori della materia, Assegnisti, Personale dell'Ateneo) e gli utenti esterni.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello accoglienza	ore settimanali apertura al pubblico	25 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio	25 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio /ore settimanali apertura al pubblico*100	100%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono	ore settimanali fornitura servizio	25 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio/ ore settimanali apertura al pubblico*100	100%
		Disponibilità del servizio tramite e-mail	giorni settimanali ricezione richieste	7 giorni
n. richieste evase /n. richieste pervenute tramite e-mail*100			100%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra inoltro richiesta ed erogazione prestazione (pubblicato sul sito web)	n. prestazioni non effettuate entro il termine previsto (ricevute via telefono o sportello)	5≤
			n. prestazioni effettuate entro il termine previsto/ n. richieste pervenute via e-mail*100	98%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Modalità di erogazione	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	5≤
	Affidabilità	Pertinenza prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	5≤



Settore Servizi bibliotecari

	Compiutezza	Esaustività prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	5≤
--	-------------	---------------------------------	---	----