

Servizi Bibliotecari

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, fax 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 di accoglienza	ore settimanali apertura al pubblico	52,5
			ore settimanali fornitura servizio	28
			ore settimanali fornitura servizio / ore settimanali apertura al pubblico *100	53,3%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono	ore settimanali fornitura servizio	28
			ore settimanali fornitura servizio / ore settimanali apertura al pubblico *100	53,3%
		Disponibilità del servizio tramite e-mail o fax	giorni settimanali ricezione richieste	7 giorni
N. richieste evase / N. richieste pervenute via e-mail o fax *100	100%			
Tempestività		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (pubblicato sul sito web)	N. richieste ricevute via telefono o sportello non evase entro il termine previsto	≤ 10
			N. prestazioni effettuate entro il termine previsto / N. richieste pervenute via mail o fax * 100	98%
Trasparenza	Modalità di erogazione	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi

Servizi Bibliotecari

Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	N. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	≤ 5
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	N. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	≤ 5
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	≤ 5