

Servizi Bibliotecari

Servizio di REFERENCE

Principali caratteristiche

Il servizio prevede attività di assistenza ed intermediazione nell'uso delle risorse della biblioteca in risposta a specifiche necessità degli utenti variabili per natura e complessità.

Modalità di erogazione

Il servizio è erogato sulla base del confronto diretto del personale con l'utente presente in Biblioteca, in quanto il Reference si realizza tipicamente nella forma di un'interazione diretta, faccia a faccia, con l'utente.

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%
Tempestività		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (pubblicato sul sito web)	Prestazioni non effettuate entro il termine previsto	≤15
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
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
			Documenti in OPAC	88.495
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	≤ 5