

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 accoglienza	ore settimanali apertura al pubblico	18 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio	18 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio/ore settimanali apertura al pubblico*100	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra inoltra richiesta ed erogazione della prestazione (pubblicato sul sito web)	n. prestazioni non effettuate entro il termine previsto	5≤
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≤
	Compiutezza	Esaustività prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	5≤
			Documenti in OPAC	3009