

Servizi Bibliotecari

Servizio di CONSULTAZIONE IN SEDE

Principali caratteristiche

Il servizio prevede la consultazione all'interno della Biblioteca dei documenti (cartacei e multimediali) disponibili.

Modalità di erogazione

L'utente può accedere al servizio in modo autonomo per i documenti collocati a scaffale aperto nelle sale lettura, oppure rivolgersi al personale addetto alla distribuzione, che provvederà a prelevare il materiale dai depositi librari per consegnarlo all'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 alla sala lettura	ore settimanali apertura al pubblico	52,5
			ore settimanali fornitura servizio	52,5
			ore settimanali fornitura servizio / ore settimanali apertura al pubblico *100	100%
			Ml. scaffale aperto occupati	1575
			Ml. scaffale aperto occupati / Ml. scaffale aperto disponibili * 100	74,3%
Tempestività		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (pubblicato sul sito web)	N. di prestazioni non effettuate entro il termine previsto (10 minuti)	≤ 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

Servizi Bibliotecari

			Documenti in OPAC	88.495
	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	≤ 5