

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	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 inoltro richiesta ed erogazione della prestazione (pubblicato sul sito web)	n. prestazioni non effettuate entro il termine previsto (10 minuti salvo problemi tecnici)	10≤
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 della tempistica programmata	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