

Servizi Bibliotecari

## Servizio di PRESTITO LOCALE

### Principali caratteristiche

Il servizio consente all'utente di disporre del materiale bibliografico di cui necessita per esigenze di studio e ricerca anche all'esterno della Biblioteca: numero di prestiti autorizzati e loro durata sono stabiliti dal Regolamento a seconda della natura del documento e della tipologia di utente.

### Modalità di erogazione

Per essere autorizzati al servizio gli utenti devono essere registrati nel sistema automatizzato di prestito, tale operazione viene effettuata una sola volta al momento del primo prestito dall'operatore di biblioteca in servizio.

Il servizio viene erogato direttamente al banco distribuzione, dove il personale addetto provvede alla rilevazione dei dati identificativi del documento bibliografico sulla scheda personale dell'utente; i dati vengono poi riportati sul sistema automatizzato che gestisce le operazioni di prestito. Identica procedura viene seguita all'atto della riconsegna.

### 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 (su autorizzazione del Responsabile).

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al banco accoglienza	ore settimanali apertura al pubblico	52,5
			ore settimanali fornitura servizio	52,5
			ore settimanali fornitura servizio / ore settimanali apertura al pubblico *100	100%
Tempestività		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio (pubblicato sul sito web)	N. di prestazioni effettuate entro il termine previsto (15 minuti)/ numero totale di richieste *100	95%
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

Servizi Bibliotecari

	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