

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 della Biblioteca, dove il personale addetto provvede alla registrazione dei dati identificativi del documento 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	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)	prestazioni effettuate entro il termine previsto (15 minuti) / numero totale richieste* 100	95%
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≤

Settore Servizi bibliotecari

	Compiutezza	Esaustività prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	5≤
			Documenti in OPAC	3009