

SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE

CONSULTAZIONE IN SEDE

Principali caratteristiche del servizio erogato

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 che usufruisce del servizio

Il servizio è rivolto agli utenti interni della biblioteca (studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, borsisti, assegnisti, collaboratori, personale dell'Università), agli studenti delle università abruzzesi e agli utenti esterni.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO - BIOSCIENZE					
Servizio al pubblico: CONSULTAZIONE IN SEDE					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso alla sala lettura: apertura al pubblico	Numero giornate lavorative (5) con apertura al pubblico / numero totale giornate lavorative (5)*100	100%
				Numero giornate lavorative (5) con apertura pomeridiana al pubblico / numero totale giornate lavorative (5)*100	100%
			Metri lineari di scaffale aperto occupati	2.165	
			Metri lineari di scaffale aperto occupati / Metri lineari di scaffale aperto disponibili*100	≥ 95%	
			Tempi di attesa per l'accesso alla sala lettura (tempo massimo 5 minuti)	Numero di prestazioni (accesso alla sala lettura) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso alla sala lettura: 5 minuti)	≤ 15
		Accessibilità fisica in termini spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di riferimento	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di utenti potenziali*1000	1 ‰
		Accessibilità fisica	Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio*100	100%
		Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami relativi all'accessibilità fisica	≤ 3	



STANDARD DI QUALITA'

SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO - BIOSCIENZE

Servizio al pubblico: CONSULTAZIONE IN SEDE

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore settimanali (50) di fornitura del servizio / numero ore settimanali (50) di apertura al pubblico*100	100%
		Attivazione di azioni per ridurre i disagi agli utenti in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio	Tempo di ripristino del servizio	entro 2 giorni lavorativi
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti	Disponibilità di personale di supporto addetto alla distribuzione	Numero unità di personale di supporto addetto giornalmente alla distribuzione	≥ 2
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio (entro la giornata)	Numero prestazioni non effettuate entro il termine previsto (entro la giornata)	≤ 15
		Reclami relativi alla tempestività	Numero reclami relativi alla tempestività	≤ 3
Trasparenza	Responsabile	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio (nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio)	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Referente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il referente del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Orari di apertura al pubblico	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti gli orari di apertura al pubblico	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Modalità di fruizione del servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di fruizione del servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
		Pubblicazione sul sito web delle informazioni in lingua inglese	Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero informazioni totali pubblicate in lingua italiana*100	90%
	Tempistica	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a			5 giorni lavorativi	



STANDARD DI QUALITÀ

SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO - BIOSCIENZE

Servizio al pubblico: CONSULTAZIONE IN SEDE

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
			decorrere dalla modifica dell'informazione)	
	Modalità di presentazione dei reclami	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di presentazione dei reclami	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Risultati indagini di customer satisfaction relative al servizio	Pubblicazione sul sito web dei risultati delle indagini di customer satisfaction relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Normativa	Pubblicazione sul sito web della normativa relativa al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	FAQ	Pubblicazione sul sito web di FAQ relative al servizio	Presenza dell'informazione sul sito web	Presenza costante
			Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web (a decorrere dalla modifica dell'informazione)	5 giorni lavorativi
	Informazioni relative al servizio	Pubblicazione sul sito web delle informazioni relative al servizio di interesse per gli utenti	Numero di reclami di spazi web da aggiornare	≤ 3
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata	≤ 3
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata	≤ 3
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esautività della prestazione erogata	≤ 3
Numero documenti in OPAC			103.830	
Soddisfazione utenti (qualità percepita)	Aspetti relazionali e comportamentali	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi alla cortesia e competenza del personale che eroga il servizio	% utenti non soddisfatti della cortesia e competenza del personale che eroga il servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	≤ 5%
	Empatia	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi all'empatia (capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo)	% utenti non soddisfatti della capacità dell'interfaccia con cui interagisce l'utente di fornire un servizio in grado di andare incontro ai reali bisogni del singolo (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	≤ 5%
	Trasparenza del servizio	Livello di gradimento degli utenti con riguardo al livello di trasparenza del servizio	% utenti non soddisfatti del livello di trasparenza del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	≤ 5%



STANDARD DI QUALITA'				
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO - BIOSCIENZE				
Servizio al pubblico: CONSULTAZIONE IN SEDE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti	Livello di gradimento degli utenti con riguardo al servizio complessivamente considerato	% utenti soddisfatti del servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	≥ 80%