

**SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA FACOLTA' MEDICINA VETERINARIA**

**CONSULTAZIONE IN SEDE**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede la consultazione dei documenti cartacei e multimediali disponibili all'interno delle aule studio della Facoltà, essendo la Biblioteca sprovvista di sala lettura.

**Modalità di erogazione**

L'utente può rivolgersi al personale addetto al servizio, che provvederà a prelevare il materiale dai depositi librari per consegnarlo all'utente.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti istituzionali della biblioteca (studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, borsisti, collaboratori, assegnisti, 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 FACOLTA' MEDICINA VETERINARIA |   |   |   |  |                    |
| 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 (2) con apertura pomeridiana al pubblico / numero totale giornate lavorative (5)*100  | 40%                |
|  |   |   | 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) | ≤ 10               |
|  |   | 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 ai servizi / numero di utenti potenziali*1000   | 1 ‰                |
|  |   |   | Operatori dedicati al servizio  | Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio*100  | 50%                |
| Accessibilità fisica   | Reclami relativi all'accessibilità fisica | Numero reclami relativi all'accessibilità fisica  | ≤ 3   |  |                    |
|  | Continuità nell'erogazione del servizio   | Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio              | Numero ore settimanali (26) di fornitura del servizio / numero ore settimanali (26) di apertura al pubblico*100 | 100%   |                    |



| STANDARD DI QUALITA'   |   |  |  |                           |     |
|--|---|--|--|---------------------------|-----|
| SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA FACOLTA' MEDICINA VETERINARIA   |   |  |  |                           |     |
| Servizio al pubblico: CONSULTAZIONE IN SEDE  |   |  |  |                           |     |
| DIMENSIONI   | SOTTODIMENSIONI   | DESCRIZIONE INDICATORE   | FORMULA INDICATORE   | VALORE PROGRAMMATO        |     |
|  |   | 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 dedicato al servizio  | Numero unità di personale dedicato al servizio   | $\geq 1$                  |     |
| 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)                                  | $\leq 10$                 |     |
|  |   | Reclami relativi alla tempestività   | Numero reclami relativi alla tempestività  | $\leq 3$                  |     |
| 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 decorrere dalla modifica dell'informazione) |   |  | 5 giorni lavorativi  |                           |     |
|  | Modalità di presentazione dei reclami   | Pubblicazione sul sito web delle informazioni  | Presenza dell'informazione sul sito web  | Presenza costante         |     |



| STANDARD DI QUALITA'   |  |  |   |                     |
|--|--|--|---|---------------------|
| SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA FACOLTA' MEDICINA VETERINARIA |  |  |   |                     |
| Servizio al pubblico: CONSULTAZIONE IN SEDE                      |  |  |   |                     |
| DIMENSIONI   | SOTTODIMENSIONI  | DESCRIZIONE INDICATORE   | FORMULA INDICATORE  | VALORE PROGRAMMATO  |
|  |  | riguardanti le modalità di presentazione dei reclami   | 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  | 1.424               |
| 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   | % di utenti non soddisfatti della cortesia e competenza del personale che eroga il servizio (% rilevata con indagini 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) | % di 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 indagini di customer satisfaction) | ≤ 5%                |
|  | Trasparenza del servizio   | Livello di gradimento degli utenti con riguardo al livello di trasparenza del servizio   | % di utenti non soddisfatti del livello di trasparenza del servizio (% rilevata con indagini di customer satisfaction)  | ≤ 5%                |
|  | Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti  | Livello di gradimento degli utenti con riguardo al servizio complessivamente considerato   | % di utenti soddisfatti del servizio (% rilevata con indagini di customer satisfaction)   | ≥ 80%               |