

SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE

INFORMAZIONI GENERALI E REFERENCE

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede sia attività informative di prima accoglienza allo scopo di favorire l'uso della biblioteca da parte dell'utente, quanto le attività di assistenza e intermediazione nell'uso delle risorse della biblioteca in risposta a specifiche necessità degli utenti variabili per natura e complessità.

Modalità di erogazione

Vengono accolte non soltanto le richieste rivolte direttamente presso gli sportelli all'interno delle sedi, ma anche quelle pervenute tramite telefono o posta elettronica.

Considerato che il reference si realizza tipicamente nella forma di un'interazione diretta faccia a faccia con l'utente, il servizio è normalmente erogato sulla base del confronto diretto del personale con l'utente presente in Biblioteca.

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: INFORMAZIONI GENERALI E REFERENCE					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso allo sportello di accoglienza: 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%
			Tempi di attesa per l'accesso allo sportello (tempo massimo 10 minuti)	Numero di prestazioni (accesso allo sportello) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso allo sportello: 10 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 ‰
				Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio*100
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami relativi all'accessibilità fisica	≤ 3



STANDARD DI QUALITA'				
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE				
Servizio al pubblico: INFORMAZIONI GENERALI E REFERENCE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono e posta elettronica (<i>indicare i canali di erogazione del servizio rispetto ai quali si intendono fissare standard di qualità</i>)	Numero canali utilizzati / numero canali disponibili (telefono – posta elettronica)*100	100%
			Numero richieste ricevute tramite posta elettronica evase / numero totale richieste ricevute tramite posta elettronica*100	≥ 95%
			Ore settimanali fornitura servizio tramite telefono	28
		Reclami relativi all'accessibilità multicanale	Numero reclami per servizio multicanale	≤ 3
Continuità	Continuità nell'erogazione del servizio	Percentuale del tempo lavorativo complessivo in cui è possibile usufruire del servizio	Numero ore settimanali (28) di fornitura del servizio tramite sportello / numero ore settimanali (50) di apertura al pubblico*100	56%
			Numero ore settimanali (28) di fornitura del servizio tramite telefono / numero ore settimanali (50) di apertura al pubblico	56%
			Numero giorni settimanali di ricezione richieste tramite posta elettronica	7
		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 operatori dedicati giornalmente al servizio	Numero di operatori dedicati giornalmente al servizio	≥ 1
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio (entro la giornata per le prestazioni via sportello o telefono; entro 1 giornata lavorativa successiva per le prestazioni via posta elettronica)	Numero prestazioni richieste allo sportello non evase entro il termine previsto	≤ 15
			Numero prestazioni richieste via telefono non evase entro il termine previsto	≤ 15
			Numero prestazioni (richieste via posta elettronica) effettuate entro il termine previsto / numero richieste ricevute tramite posta elettronica	≥ 95%
		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



STANDARD DI QUALITA'

SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE

Servizio al pubblico: INFORMAZIONI GENERALI E REFERENCE

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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	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 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



STANDARD DI QUALITA'				
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE				
Servizio al pubblico: INFORMAZIONI GENERALI E REFERENCE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata	≤ 3
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata	≤ 3
			% richieste via posta elettronica non evase	$\leq 5\%$
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 indagine di customer satisfaction)	$\leq 5\%$
	Empatia	Livello di gradimento degli utenti con riguardo agli aspetti relativi all'empatia cioè alla 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 indagine di customer satisfaction)	$\leq 5\%$
	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 indagine di customer satisfaction)	$\leq 5\%$
	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 indagine di customer satisfaction)	$\geq 80\%$