

**SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE**

**PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY**

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio di prestito interbibliotecario e document delivery rende possibile la circolazione dei documenti (monografie, riproduzioni di articoli, estratti, etc.) tra biblioteche appartenenti ad un Sistema cooperativo, allo scopo di corrispondere al fabbisogno informativo degli utenti di accedere al materiale bibliografico non presente localmente.

**Modalità di erogazione**

Il prestito interbibliotecario e il document delivery possono configurarsi come: richieste di prestito in entrata da parte di utenti interni e richieste in uscita da parte di altre biblioteche. **Prestito in entrata:** per usufruire del servizio occorre formalizzare la richiesta direttamente al punto di accoglienza o inviarla via posta elettronica alla Biblioteca di riferimento, utilizzando la casella comunicata all'atto dell'iscrizione. Gli utenti possono formalizzare la richiesta di document delivery anche tramite il servizio **NILDE** (Network Inter-Library Document Exchange). Il numero di richieste consentito è stabilito dal Regolamento a seconda della tipologia di utente. I tempi di arrivo del materiale sono subordinati al servizio postale e all'organizzazione della biblioteca partner. Il lettore viene avvertito immediatamente dell'arrivo dei documenti. Alla scadenza del prestito la Biblioteca restituisce a mezzo raccomandata all'Istituto prestante i documenti. Ogni altra modalità di erogazione del servizio è disciplinata dal regolamento della Biblioteca cedente, anche per le eventuali spese di rimborso a carico dell'utente se non si applicano condizioni di gratuità.

**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). Il servizio può essere fornito anche agli appartenenti a ordini professionali o istituzioni pubbliche e private che hanno sottoscritto specifiche convenzioni con l'Università. Le condizioni di servizio sono disciplinate dai singoli accordi.

Per tutte le categorie di utenti la validità dell'accesso al servizio è condizionata al permanere del rapporto con l'Università.

**Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente**

Magnifico Rettore.

STANDARD DI QUALITA'					
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE					
Servizio al pubblico: PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità fisica in termini temporali	Accesso al banco 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 al banco di accoglienza (tempo massimo 10 minuti)	Numero di prestazioni (accesso al banco di accoglienza) non effettuate entro il tempo previsto (tempo massimo di attesa per l'accesso al banco di accoglienza: 10 minuti)	≤ 15



STANDARD DI QUALITA'					
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE					
Servizio al pubblico: PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		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	65%
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami relativi all'accessibilità fisica	≤ 3
Accessibilità	Accessibilità multicanale		Disponibilità del servizio tramite posta elettronica e servizio NILDE ( <i>indicare i canali di erogazione del servizio rispetto ai quali si intendono fissare standard di qualità</i> )	Numero canali utilizzati / numero canali disponibili *100	100%
				Numero giorni settimanali di ricezione richieste	7
				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 di fornitura del servizio tramite sportello (28) / numero ore settimanali di apertura al pubblico (50)*100	56%
				Numero ore settimanali di fornitura del servizio tramite posta elettronica e servizio NILDE (35) / numero ore settimanali di apertura al pubblico (50)*100	70%
			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 al servizio	Numero di operatori dedicati giornalmente al servizio	≥ 1
Tempestività	Tempestività		Tempo massimo tra la ricezione della richiesta e l'erogazione del servizio (20 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta prestito interbibliotecario- 4 giorni dalla presentazione della richiesta di document delivery tramite NILDE)	Numero di prestazioni concluse entro il termine previsto (20 giorni - 4 giorni) / numero prestazioni concluse *100	≥ 90%
			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	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: PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		servizio)		
	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



STANDARD DI QUALITA'				
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE				
Servizio al pubblico: PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata	$\leq 3$
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata	$\leq 3$
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi all'esaustività della prestazione erogata	$\leq 3$
			Numero richieste annullate / numero richieste ricevute*100	$\leq 10\%$
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 (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)	$\geq 80\%$