

**SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE**
**PRESTITO LOCALE**
**Principali caratteristiche del servizio erogato**

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. Il prestito è escluso per i volumi che appartengono ad alcune tipologie: opere rare, di notevole pregio bibliografico, o edite anteriormente al 1935; materiale collocato nel fondo antico; atlanti e carte geografiche; dizionari, codici, formulari e proutuari; enciclopedie e opere di interesse generale; libri di testo e materiale didattico attinente ai corsi; periodici; repertori bibliografici; opere in cattivo stato di conservazione; testi con collocazione PROF; tesi di laurea e dottorato.

**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, dove il personale addetto provvede alla rilevazione dei dati identificativi del documento bibliografico 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 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 autorizzati dal Responsabile del Sistema bibliotecario. 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 LOCALE					
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	
	Accessibilità fisica in	Proporzionalità tra il servizio offerto e il bacino di	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di utenti	1 ‰	

STANDARD DI QUALITA'					
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE					
Servizio al pubblico: PRESTITO LOCALE					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
		termini spaziali (facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio)	riferimento	potenziali*1000	
			Operatori dedicati al servizio	Numero di operatori dedicati al servizio / numero di operatori totali assegnati all'ufficio*100	100%
		Accessibilità fisica	Reclami relativi all'accessibilità fisica	Numero reclami relativi all'accessibilità fisica	≤ 3
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 di 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

STANDARD DI QUALITA'				
SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE				
Servizio al pubblico: PRESTITO LOCALE				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	Tempistica	Publicazione sul sito web delle informazioni in lingua inglese	Numero informazioni disponibili in lingua inglese / numero informazioni totali pubblicate in lingua italiana	90%
		Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione 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	Publicazione 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'esaustività della prestazione erogata	≤ 3
			Numero richieste evase / numero richieste ricevute*100	≥ 95%
			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	% di utenti non soddisfatti della cortesia e competenza del personale che eroga il servizio (% rilevata con indagine di customer satisfaction)	≤ 5%

STANDARD DI QUALITA'

SISTEMA BIBLIOTECARIO / BIBLIOTECA POLO UMANISTICO-BIOSCIENZE

Servizio al pubblico: PRESTITO LOCALE

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
	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)	$\geq 80\%$