

Università degli studi dell'Aquila

Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Carta dei servizi

Prima approvazione: _____

Ultimo aggiornamento: _____

INDICE

1.	LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 1
2.	IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA)	pag. 2
2.1	Le risorse del SBA	pag. 3
2.2	Gli utenti del SBA	pag. 4
2.3	Le strutture del SBA	pag. 4
2.4	Orari di apertura e chiusura	pag. 5
2.5	Spazi e attrezzature	pag. 5
3.	I SERVIZI	pag. 6
3.1	Accesso alle biblioteche e ai loro servizi	pag. 6
3.1.A	Tessera della Biblioteca	pag. 6
3.1.B	Dati personali e iscrizione alla biblioteca (trattamento dei dati personali)	pag. 7
3.2	Consultazione	pag. 7
3.3	Prestito	pag. 8
3.3.A	Prestito locale	pag. 8
3.3.B	Prestito interbibliotecario (ILL) e Fornitura di documenti (DD)	pag. 9
3.4	Assistenza nella ricerca di informazioni e consulenza bibliografica (Reference)	pag. 10
3.5	Formazione all'utenza	pag. 10
4.	LA BIBLIOTECA DIGITALE	pag. 11
4.1	Accesso ai cataloghi in linea (OPAC) e ai servizi online da Catalogo di Ateneo	pag. 11
4.2	Accesso alle risorse elettroniche	pag. 11
5.	STANDARD DI QUALITÀ GENERALI DEI SERVIZI DELL'AREA	Allegato 1

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta il “contratto” che il Sistema bibliotecario di Ateneo (SBA), cioè le biblioteche dell’Università dell’Aquila e la loro struttura di coordinamento, stipula con i propri utenti.

E’ un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall’organizzazione in riferimento ai servizi offerti e le modalità con le quali essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati.

E’ uno strumento di conoscenza, tutela e verifica a disposizione degli utenti, che definisce reciproci diritti e doveri, in un’ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto costante con le aspettative del pubblico, emergenti da indagini periodiche promosse dal SBA, da reclami e suggerimenti, nonché da un ascolto attento in ogni occasione, orienta il SBA all’innovazione e al miglioramento.

La carta dei servizi si propone di:

- informare gli utenti sui servizi e sulle garanzie fornite per ciascuno di essi
- apportare miglioramenti ai servizi favorendo momenti di interazione con gli utenti
- rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti

La carta dei servizi s’ispira ai principi enunciati nel “[Codice etico](#)” e nella “[Carta dei diritti degli studenti](#)” dell’Università dell’Aquila, nel “[Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo \(SBA\)](#)” e nel “[Regolamento dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo](#)”.

La carta è pubblicata sul sito web del SBA.

Viene aggiornata periodicamente per renderla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti.

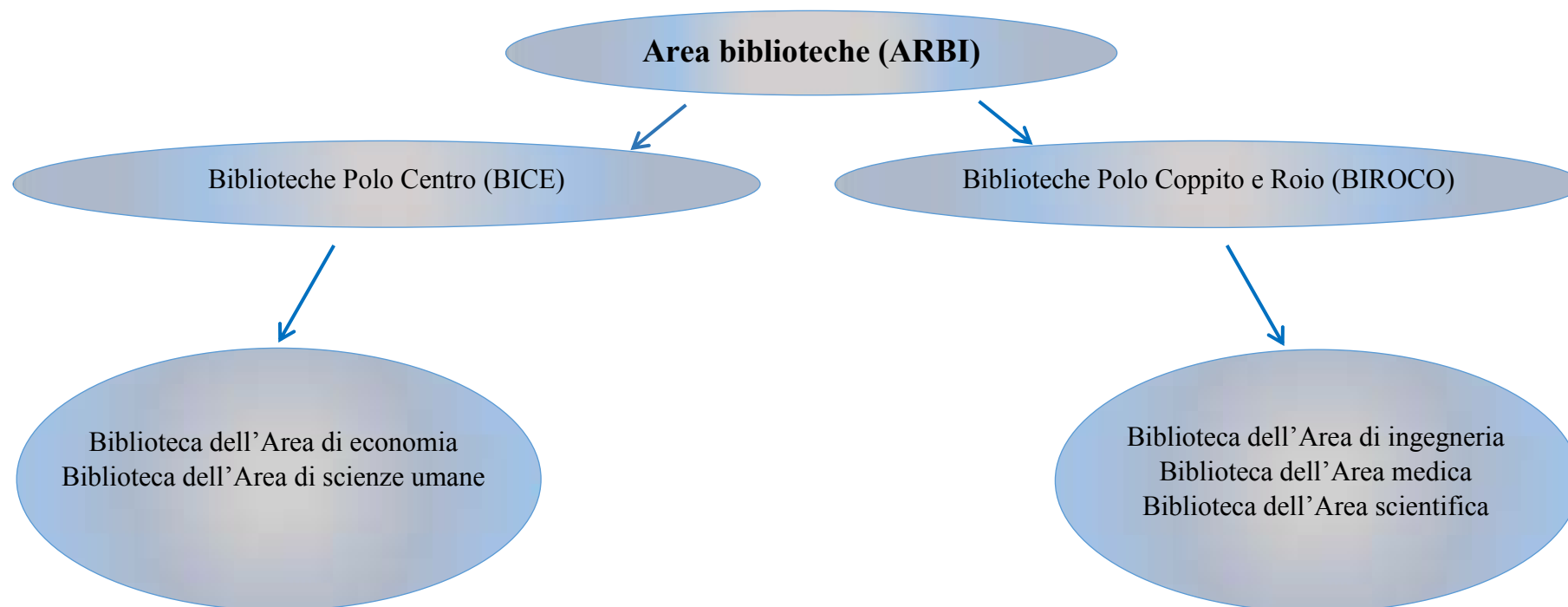
Essendo destinata prevalentemente all’utenza, è stata redatta in molte parti, soprattutto per quanto concerne i servizi, in un formato a schede, perché più facilmente leggibile ed amichevole.

2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA)

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo ha lo scopo di assicurare, in modo coordinato ed organizzato, a favore della propria comunità di utenti:

- a.** la migliore fruizione, lo sviluppo, l'aggiornamento, la tutela, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentale posseduto;
- b.** il trattamento, l'accesso e la diffusione dell'informazione, con particolare riguardo sia alle risorse possedute localmente che a quelle remote
- c.** l'eliminazione degli ostacoli alla fruizione delle risorse bibliografiche ed informative da parte di utenti svantaggiati.

Per il raggiungimento degli scopi indicati, l'Ateneo partecipa a cooperative, reti e consorzi, sia locali che nazionali e internazionali che perseguono, in particolare, obiettivi di sviluppo e diffusione della ricerca di qualità e di efficacia dei servizi.



2.1 LE RISORSE DEL SBA (dati aggiornati al 31.12.2018)

	POLO CENTRO		POLO ROIO	POLO COPPITO	
	Biblioteca dell'Area di scienze umane	Biblioteca dell'Area di economia	Biblioteca dell'Area di ingegneria	Biblioteca dell'Area medica	Biblioteca dell'Area scientifica
Estensione in mq	353	90	1.683	653	1.567
Posti a sedere	130	24	300	131	94
Postazioni Catalogo e Ricerca	4	2	4	2	4
Monografie	129.182	24.203	22.607	12.012	26.894
Periodici cartacei (testate totali)	1.578*		1.380	1.769	
Periodici elettronici (Biblioteca digitale di Ateneo)	196.784				
Banche dati (Biblioteca digitale di Ateneo)	231				
* momentaneamente non disponibili					

2.2 GLI UTENTI DEL SBA si dividono in:

1) Utenti istituzionali:

- a. Docenti e ricercatori dell'Università degli studi dell'Aquila;
- b. Studenti, dottorandi di ricerca e master, assegnisti e specializzandi dei corsi di studio dell'Ateneo;
- c. Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario dell'Università;
- d. Docenti, ricercatori, studiosi, temporaneamente e ufficialmente presenti presso l'Ateneo;
- e. Studenti temporaneamente presenti presso l'Università nell'ambito di programmi di scambio comunitari ed internazionali.

2) Utenti convenzionati:

- f. Studenti universitari abruzzesi.

3) Utenti autorizzati:

- g. Tutti coloro che risiedono nella regione, purché maggiorenni;
- h. Non residenti maggiorenni, italiani e stranieri in grado di documentare la propria identità ed il proprio domicilio.

2.3 LE STRUTTURE DEL SBA che erogano servizi sono:

- [Biblioteca dell'Area di economia](#) [Via G. Mezzanotte s.n.c., Loc. Acquasanta, 67100 L'Aquila ; tel. 0862-434038]
- [Biblioteca dell'Area di ingegneria](#) [P.le E. Pontieri, Monteluco di Roio, 67100 L'Aquila ; tel. 0862-434033]
- [Biblioteca dell'Area medica](#) (Medicina e Psicologia) [P.le S. Tommasi 1, Coppito, 67100 L'Aquila ; tel. 0862-433314]
- [Biblioteca dell'Area scientifica](#) (Scienze, Informatica e Scienze Motorie) [Via Vetoio, Coppito 1, 67100 L'Aquila ; tel. 0862-433198]
- [Biblioteca dell'Area di scienze umane](#) (Lettere, Filosofia e Scienze della formazione) [V.le Nizza 14, 67100 L'Aquila ; tel. 0862-432184]

Le biblioteche hanno la finalità di organizzare e sviluppare in modo coordinato i servizi bibliotecari e documentari di supporto alla didattica e alla ricerca in ambiti tematici e disciplinari di interesse degli utenti di riferimento.

Nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo i servizi erogati rispondono a criteri di qualità, efficienza e cortesia.

Le biblioteche assicurano una continua e completa informazione sui servizi e sulle norme che ne regolano l'uso attraverso una pluralità di mezzi informativi.

2.4 ORARI DI APERTURA E CHIUSURA

Biblioteca Area	Orario	Le biblioteche s'impegnano a...	L'utente s'impegna a...
Economia Ingegneria Medica Scientifica	<u>dal lunedì al giovedì</u> : 8,30-20,00 (chiusura servizi ore 16,45) <u>venerdì</u> : 8,30-20,00 (chiusura servizi ore 13,45)	• garantire l'orario standard per almeno 9 mesi all'anno • preavvisare su web in caso di chiusure programmate	• rispettare gli orari, per permettere al personale di svolgere le operazioni della biblioteca nel tempo stabilito
Scienze Umane	<u>dal lunedì al giovedì</u> : 8,30-24,00 (chiusura servizi ore 16,45) <u>venerdì</u> : 8,30-24,00 (chiusura servizi ore 13,45) <u>sabato</u> : 9,00-17,00 (solo sala lettura) <u>domenica</u> : 15,00-20,00 (solo sala lettura)	• limitare la chiusura totale della biblioteca per un massimo di 25 giorni lavorativi all'anno • garantire l'accesso ai servizi della biblioteca durante l'orario di apertura	

2.5 SPAZI E ATTREZZATURE

Spazi	Le biblioteche s'impegnano a...	L'utente s'impegna a...
• sale lettura • posti di lettura con alimentazione elettrica • armadietti • postazioni per l'accesso alle risorse bibliografiche	• garantire funzionamento e manutenzione delle attrezzature e degli arredi a disposizione e il decoro delle sale • garantire il rispetto delle norme sulla sicurezza previste dalla normativa vigente • garantire un adeguato numero di posti a sedere per lo studio e la consultazione del materiale della biblioteca • garantire un adeguato numero di armadietti con chiave per il deposito del materiale non ammesso nei locali della biblioteca • favorire la consultazione dei cataloghi online e delle risorse elettroniche di Ateneo	• non danneggiare le attrezzature, gli arredi e il patrimonio librario delle biblioteche • segnalare malfunzionamenti e situazioni di rischio per la sicurezza in biblioteca • non intralciare le vie di fuga • non parlare ad alta voce e silenziare i telefoni cellulari • non consumare alimenti e bevande • non lasciare il posto a sedere occupato in caso di assenza prolungata e non occupare posti per altri • lasciare nell'armadietto tutto quanto non ammesso all'interno della biblioteca • svuotare l'armadietto entro l'orario di chiusura della biblioteca e restituirne la chiave • utilizzare le postazioni informatiche solo per la ricerca delle risorse bibliografiche

3. I SERVIZI

Servizi	Le biblioteche s'impegnano a...	L'utente s'impegna a...
• consultazione • prestito locale • prestito interbibliotecario e fornitura articoli • assistenza nella ricerca di informazioni e consulenza bibliografica (reference) • formazione all'utenza • utilizzo postazioni informatiche e rete wireless	• fornire i propri servizi agli utenti istituzionali e convenzionati; • estendere la consultazione e il prestito, con delle limitazioni, anche agli utenti esterni	• rispettare i regolamenti dei servizi delle biblioteche che servono a garantire i diritti di tutti (vedi Regolamento dei servizi del SBA). In caso contrario sono previste limitazioni fino ad arrivare alla sospensione dal servizio nei casi più gravi.

3.1 ACCESSO ALLE BIBLIOTECHE E AI LORO SERVIZI

L'accesso è garantito a tutti coloro che studiano e lavorano all'Università dell'Aquila, agli utenti convenzionati e agli utenti esterni autorizzati (v. **punto 2.1**).

L'accesso avviene dietro consegna della tessera della biblioteca, che ha validità annuale ed è rinnovabile. Essa viene rilasciata dietro presentazione di un documento di identità, del codice fiscale e, per gli studenti, del libretto universitario o della carta studenti.

3.1.A TESSERA DELLA BIBLIOTECA

Utenti	Dettagli servizio	Le biblioteche s'impegnano a...	L'utente s'impegna a...	Standard di qualità
Istituzionali Convenzionati Autorizzati	La tessera viene rilasciata al momento della richiesta di iscrizione alla biblioteca, dietro presentazione di: ➤ documento di identità valido ➤ codice fiscale ➤ libretto universitario o carta studenti	• garantire attraverso la tessera il diritto ad utilizzare i servizi della biblioteca ed a ricevere via mail le relative comunicazioni • garantire agli utenti iscritti al servizio prestito l'accesso ai servizi personalizzati dell'OPAC • riconoscere la validità delle tessere rilasciate dalle altre biblioteche dell'Ateneo	• presentare la documentazione necessaria per la titolarità al servizio • compilare il modulo di iscrizione e consegnarlo con un documento di identità all'addetto del servizio prestito per ottenere la tessera (valido solo per gli utenti convenzionati e autorizzati) • usare la tessera in modo strettamente personale e segnalare in biblioteca l'eventuale smarrimento	<10 minuti dalla richiesta

3.1.B DATI PERSONALI E ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA (trattamento dei dati personali)

Utenti	Dettagli servizio	La biblioteca s’impegna a	L’utente s’impegna a ...	Standard di qualità
Istituzionali Convenzionati Autorizzati	- i dati personali necessari per l’iscrizione vengono utilizzati per fornire i servizi della biblioteca - i dati personali vengono inseriti con il consenso dell’utente nel database del Polo SBN UAQ e possono essere utilizzati anche da altre biblioteche del Polo	comunicare in ogni momento all’utente come e con quali finalità i dati personali sono usati/trattati e a richiesta integrarli, aggiornarli e rettificarli: Informativa ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e dell’art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016	- accettare di rendere disponibili i suoi dati personali per ottenere l’uso dei servizi della biblioteca - comunicare tempestivamente le variazioni dei suoi dati personali (n. telefonico, indirizzo ecc.)	Rispetto del trattamento dei dati secondo la normativa vigente

3.2 CONSULTAZIONE

Utenti	Dettagli servizio	La biblioteca s’impegna a	L’utente s’impegna a ...	Standard di qualità
Istituzionali Convenzionati Autorizzati	- ogni volume che non sia direttamente accessibile deve essere richiesto al personale addetto al banco prestiti - per le procedure del servizio si rimanda all’allegato del Regolamento dei servizi del SBA, inerente la propria biblioteca di riferimento	- garantire il libero accesso ai libri a scaffale aperto - rendere disponibili su richiesta i volumi a magazzino - garantire la consultazione di alcune tipologie di materiale (es. libri antichi, tesi, ecc.) secondo norme specifiche	- lasciare sul tavolo i libri consultati, prelevati autonomamente - riconsegnare al banco prestiti i volumi a magazzino - non danneggiare il patrimonio librario	<10 minuti dall’eventuale richiesta

3.3 PRESTITO

Per prestito s'intende l'affidamento all'utente, per un tempo prestabilito, di materiale documentario. Il prestito può essere **locale** o **interbibliotecario**

3.3.A PRESTITO LOCALE:

consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca al di fuori della struttura

Utenti	Opere escluse dal prestito	Dettagli servizio	La biblioteca s'impegna a	L'utente s'impegna a ...	Standard di qualità
Istituzionali Convenzionati Autorizzati	- opere pubblicate prima del '900; - enciclopedie, bibliografie, dizionari, repertori, atlanti; - pubblicazioni in rilegatura o restauro; - ogni altra pubblicazione di cui il/la Responsabile della biblioteca ritenga di dover limitare la consultazione alla sola lettura in sede; - manoscritti e materiale raro o di pregio; - le miscellanee legate in volume; - opere ricevute in prestito nazionale o internazionale, per le quali sia stato specificato l'obbligo della lettura in sede; - le tesi di laurea e di dottorato.	- per usufruire del prestito occorre essere abilitati presso la biblioteca; - è necessario compilare un modello di richiesta da consegnare al banco prestiti; - il prestito è personale; - per le norme particolari (durata, n. volumi, ecc.) delle varie biblioteche si rimanda all'allegato del Regolamento dei servizi del SBA inerente la propria biblioteca; - è prevista la possibilità di una delega scritta a terzi; - la restituzione dei libri presi in prestito può essere affidata a terzi, ferme restando le responsabilità del titolare del prestito; - è ammessa la prenotazione di un documento in prestito; - In assenza di prenotazione il prestito può essere rinnovato per massimo 5 volte; - ogni operazione sarà notificata all'utente via e-mail; - in caso di ritardo nella restituzione, l'utente è sospeso automaticamente per un periodo pari o doppio ai giorni di ritardo, a seconda che il prestito sia giornaliero/breve o lungo; - in caso di mancata restituzione di un volume l'utente ha l'obbligo della sua sostituzione con una copia integra della stessa edizione o di opera simile di pari valore commerciale aggiornato	- garantire ad ogni categoria di utenti il diritto ad avere in prestito un numero massimo di volumi per una durata definita; - prorogare il prestito se il documento non è prenotato - inviare periodicamente i solleciti per la restituzione dei prestiti scaduti attraverso e-mail	- presentare la tessera della biblioteca; - restituire integri e rispettando i tempi previsti i documenti presi in prestito al banco prestiti; - richiedere la proroga entro la data di scadenza; - ritirare i documenti prenotati entro 2 giorni; - restituire i volumi ricevuti in prestito in caso di conclusione del rapporto con l'università.	<u>Prelievo testi richiesti disponibili non in deposito:</u> < 5 min. dalla richiesta; <u>Proroga di prestiti:</u> < 5 min. dalla richiesta; <u>Prenotazione testi non disponibili:</u> < 5 min. dalla richiesta

3.3.B PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL – Inter Library Loan) e FORNITURA DI DOCUMENTI (DD – Document Delivery):

Il prestito interbibliotecario e il document delivery sono rivolti sia agli utenti della biblioteca che alle biblioteche italiane e straniere. Gli utenti possono richiedere libri, articoli o parti di documenti posseduti da altre biblioteche e non disponibili in Ateneo.

Le biblioteche italiane e straniere possono richiedere libri, articoli o parti di documenti posseduti dalle biblioteche di Ateneo.

Utenti	Dettagli particolari servizio ILL	Dettagli di entrambi i servizi	La biblioteca s'impegna a	L'utente s'impegna a ...	Standard di qualità
Interni: Istituzionali Convenzionati Esterni: Biblioteche	- sono escluse dal prestito le seguenti opere: ✓ le stesse di cui al punto 3.3.A ✓ i fascicoli delle riviste ✓ i libri di testo - prima della scadenza del prestito, è possibile chiedere un'eventuale proroga, che la biblioteca sottoporrà alla biblioteca prestante - In caso di ritardo nella restituzione dei documenti l'utente può essere sospeso dal servizio fino ad un anno.	- la prima volta è opportuno rivolgersi all'ufficio preposto per la compilazione del modulo di richiesta e per essere informati delle condizioni del servizio - solo se si è già usufruito del servizio, è possibile inviare una mail all'indirizzo di riferimento per ulteriori richieste o utilizzare il modulo online, se disponibile - Per le norme particolari (durata, n. volumi/richieste, ecc.) delle varie biblioteche si rimanda all'allegato del Regolamento dei servizi del SBA inerente la propria biblioteca - Le eventuali spese relative al prestito/fornitura di documenti sono a carico dell'utente, qualora ne venga espressamente richiesto il rimborso da parte della biblioteca prestante	- non richiedere il prestito/la fornitura a pagamento laddove sia possibile ottenerli gratuitamente - preavvisare l'utente dell'eventuale richiesta di pagamento, ottenendone il consenso; - avvertire via mail l'utente dell'arrivo in biblioteca del documento richiesto.	- ritirare i documenti richiesti pena l'esclusione dal servizio - effettuare il pagamento delle eventuali spese prima del ritiro dei documenti - restituire i documenti dati in prestito entro i termini comunicati	<u>Prestito interbibliotecario (ILL):</u> - <u>In ENTRATA</u> (richiesta di prestito a biblioteche esterne di libri non posseduti): 10 giorni lavorativi dalla richiesta alla consegna del documento all'utente - <u>In USCITA</u> (fornitura di libri a biblioteche esterne richiedenti): 1 giorno lavorativo dalla presa in carico della richiesta della biblioteca alla spedizione del materiale per i volumi non in deposito <u>Fornitura di documenti (DD):</u> - <u>In ENTRATA</u> (richiesta di fornitura a biblioteche esterne di articoli/capitoli di libri non posseduti): 3 giorni lavorativi, dalla richiesta alla consegna del documento all'utente - <u>In USCITA</u> (fornitura articoli/capitoli di libri a biblioteche esterne): 2 giorni lavorativi, dalla presa in carico della richiesta della biblioteca alla spedizione del materiale

3.4 ASSISTENZA NELLA RICERCA DI INFORMAZIONI E CONSULENZA BIBLIOGRAFICA (Reference)

Il servizio fornisce aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal SBA. Risponde sia al compito di un primo orientamento dell'utente nell'uso della biblioteca, sia a quello di guidare l'utenza verso una conoscenza approfondita di tutte le risorse e di ciò che con esse è possibile realizzare.

Utenti	Dettagli servizio	La biblioteca s'impegna a	L'utente s'impegna a ...	Standard di qualità
<u>Per le Informazioni:</u> • Istituzionali • Convenzionati • Autorizzati	In ogni biblioteca il personale fornisce assistenza per: • L'orientamento dell'utente all'uso della biblioteca, dei suoi spazi e dei cataloghi; • L'utilizzo delle risorse, degli strumenti di ricerca e di informazione posseduti; Ciascuna biblioteca mette a disposizione degli utenti un servizio di informazioni online, denominato <i>Chiedi al bibliotecario</i>	• rispondere all'utente con cortesia ed efficienza	• rivolgersi al personale addetto con cortesia	<5 minuti dalla richiesta
<u>Per la Consulenza bibliografica:</u> • Istituzionali • Convenzionati	In ogni biblioteca, nel caso si presenti l'esigenza di una consulenza bibliografica approfondita relativa a determinate discipline e/o ricerche bibliografiche complesse, è possibile concordare un appuntamento con il personale addetto alla consulenza specialistica.	• riservare il servizio all'utenza istituzionale e convenzionata dell'Ateneo	• richiedere la consulenza con congruo anticipo • inviare con adeguato preavviso le disdette degli appuntamenti	Appuntamento concordato in base alle esigenze e alle tempistiche dell'utente

3.5 FORMAZIONE ALL'UTENZA

Le biblioteche organizzano periodicamente corsi di formazione e di orientamento all'uso delle biblioteche e delle loro risorse cartacee ed elettroniche, finalizzati all'acquisizione da parte degli utenti delle conoscenze necessarie alla stesura di relazioni, tesi di laurea e dottorato, bibliografie.

In alcuni casi tali corsi fanno parte dell'offerta formativa dell'Ateneo e consentono ai partecipanti di ottenere crediti formativi; in altri casi i corsi possono essere dedicati, anche su richiesta, a gruppi di utenti con esigenze specifiche.

4. LA BIBLIOTECA DIGITALE

La Biblioteca digitale di Ateneo è costituita da un ampio numero di banche dati, periodici elettronici, ebook e altre risorse elettroniche a supporto della didattica e della ricerca. Agli utenti istituzionali e convenzionati viene garantito l'accesso continuativo (24 ore su 24) alle suddette risorse sia dall'interno della rete di Ateneo, sia da remoto tramite proxy.

4.1 ACCESSO AI CATALOGHI IN LINEA (*OPAC*) E AI SERVIZI *ON LINE* DA CATALOGO DI ATENEO

Partendo dalla pagina principale dell'Università dell'Aquila, cliccare su Ateneo, quindi su Sistema Bibliotecario di Ateneo, quindi su Cataloghi in linea: comparirà una pagina che permette l'accesso a:

- Catalogo di Ateneo
- Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN)
- Catalogo dei periodici (ACNP)

Dal Catalogo di Ateneo, liberamente accessibile, è possibile attivare servizi online che consentono a tutti gli utenti registrati in biblioteca di accedere ad uno spazio personale attraverso il quale possono:

- Prenotare volumi in prestito ad altri utenti;
- Effettuare richieste di prestito;
- Registrare ricerche e bibliografie;
- Suggestire acquisti di volumi;
- Controllare la propria situazione di prestiti, prenotazioni e richieste.

Per effettuare queste operazioni è necessario accedere tramite le credenziali assegnate ad ogni utente.

4.2 ACCESSO ALLE RISORSE ELETTRONICHE

L'accesso avviene dalla pagina web del SBA e dai link presenti nelle pagine delle singole biblioteche.

Standard di qualità generali dei servizi dell'Area: PRESTITO				
Dimensione di qualità		Descrizione indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità		CANALI DI INTERAZIONE CON L'UTENTE	numero e tipologie diverse	>=5 (presenza, mail, tel, helpdesk, SebinaYou)
Efficacia		RICHIESTE di PRESTITO LOCALE LIBRI, PRENOTAZIONI, PROROGHE E RESTITUZIONI	numero annuale	>= 35.000
		RICHIESTE di PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO: sia in Uscita (fornitura di libri a Biblioteche esterne richiedenti) che in Entrata (richiesta di libri non posseduti a Biblioteche esterne per fornitura a Utenti Univaq)	numero annuale	>= 1.000
		RICHIESTE di DOCUMENT DELIVERY: sia in Uscita (fornitura di articoli/parti di libro a Biblioteche esterne richiedenti) che in Entrata (richiesta di articoli/parti di libro non posseduti a Biblioteche esterne per fornitura a Utenti Univaq)	numero annuale	>= 5.000
Tempestività		Tempo medio di attesa per la fornitura libri presenti in biblioteca.	minuti	< 5
		Tempo medio di prima risposta a richieste sul servizio pervenute via mail	giorni lavorativi	0,5
		Tempo medio di gestione di un Prestito Interbibliotecario IN ENTRATA (dalla richiesta alla consegna del documento all'utente)	giorni lavorativi	10
		Tempo medio di gestione di un Prestito Interbibliotecario IN USCITA (dalla presa in carico della richiesta della biblioteca alla spedizione del materiale)	giorni lavorativi	1
		Tempo medio di gestione di una richiesta di Document delivery IN ENTRATA (dalla richiesta alla consegna del documento all'utente)	giorni lavorativi	3
		Tempo medio di gestione di una richiesta di Document delivery IN USCITA (dalla presa in carico della richiesta della biblioteca alla spedizione del materiale)	giorni lavorativi	2

Standard di qualità generali dei servizi dell'Area: BIBLIOTECA DIGITALE

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Descrizione indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità da postazioni di Ateneo e da remoto	accesso online ai servizi digitali 24/7	giorni/anno	numero giorni: 365
	Accessibilità da sedi di Ateneo e da remoto	canali d'interazione con l'utente	numero e tipologie diverse	numero: >=4 (presenza, mail, telefono, helpdesk)
Tempestività	Tempistiche degli aggiornamenti	periodicità di aggiornamento del catalogo	ore/giorni lavorativi	24/48 ore
	Tempistiche dell'erogazione delle risposte	tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza via mail	giorni lavorativi	numero giorni lavorativi: <=2
	Tempistiche di risoluzione dei malfunzionamenti	celerità di segnalazione ai fornitori del servizio/della risorsa	giorni lavorativi	numero giorni lavorativi: <=2
	Comunicazione agli utenti	celerità nelle comunicazioni relative ad eventuali malfunzionamenti o interruzioni del servizio/della risorsa	giorni lavorativi	numero giorni lavorativi: <=2
Efficacia	Comprensione dell'utente	visite a catalogo	numero	statistiche
	Comprensione dell'utente	accessi a CercAQ	numero	statistiche
	Comprensione dell'utente	download di risorse in abbonamento	numero	statistiche Counter da account editori
Efficienza	Economicità	ottimizzazione costo sw	euro	costo sw+ hosting/visite a catalogo
	Economicità	ottimizzazione costo sw	euro	costo sw/accessi a CercAQ
	Economicità	ottimizzazione costo risorsa	euro	costo risorsa/visualizzazione o download
Trasparenza	Accesso ai servizi e alle risorse tramite sito web di Ateneo	facilità e immediatezza nell'accesso	indagine di customer satisfaction	Almeno 70% delle risposte positive
	Informazioni inerenti i servizi offerti	chiarezza delle informazioni	indagine di customer satisfaction	Almeno 70% delle risposte positive
Empatia	Personalizzazione del servizio	Capacità dell'Area a recepire le esigenze dell'utente	indagine di customer satisfaction	Almeno 70% delle risposte positive
	Cortesìa	Attitudine dell'Area a relazionarsi con l'utente con affabilità e gentilezza	indagine di customer satisfaction	Almeno 80% delle risposte positive