



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA



## CARTA DEI SERVIZI

U. ORG. di Staff Direzione Generale  
Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo (reengineering processi)  
dematerializzazione e semplificazione amministrativa



# SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

PRESIDENTE: Prof.ssa. Rosaria Maria Domianello

## DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

### **Servizi erogati:**

#### SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO

- Accoglienza, orientamento e informazioni
- Consultazione e prestito locale
- Fornitura articoli e prestito interbibliotecario
- Reference
- Biblioteca digitale
- Cataloghi bibliografici
- Portali e servizi Open Access

*Gli orari programmati e le tempistiche calcolate fanno riferimento alle giornate lavorative previste nell'anno solare al netto di festività, chiusure impreviste, sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore.*

**Denominazione Servizio: SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENE0****Descrizione:****A - Accoglienza, orientamento e informazioni**

Le biblioteche rendono disponibili spazi per lo studio e la ricerca aperti agli utenti istituzionali ed esterni, secondo un orario di apertura adeguato e fornendo le informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi offerti.

**B - Consultazione e prestito locale**

In biblioteca si favorisce l'accesso al materiale documentario attraverso la consultazione in sede o il prestito locale informatizzato, in base alle diverse tipologie di materiale.

**C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario**

Il servizio prevede la fornitura di documenti non posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo. Possono essere richiesti articoli/parti di libro, forniti tramite il sistema Nilde, o volumi che saranno ricevuti in prestito da biblioteche esterne.

**D - Reference**

Il servizio fornisce consulenza bibliografica agli utenti su tre livelli: prima informazione sull'organizzazione e sui servizi della biblioteca; consulenza sull'uso degli strumenti di ricerca; assistenza, anche su appuntamento, per l'elaborazione di tesi di laurea, papers e bibliografie complesse.

**E - Biblioteca digitale**

Il servizio cura l'offerta informativa digitale attraverso lo sviluppo delle collezioni di periodici elettronici e banche dati. Attività di promozione e formazione all'utenza – Help-Desk

**F - Cataloghi bibliografici**

Il servizio cura lo sviluppo e la gestione del catalogo collettivo di Ateneo e dei cataloghi degli Enti in convenzione (acquisizioni, circolazione, prenotazioni, etc); Help-Desk

**G - Portali e servizi Open Access**

Il servizio cura il *content management* dei siti web del SBA (portale principale, OJM, OPAC, MUS, tesi, cab, etc);– Attività di promozione e informazioni all'utenza – Help-Desk

**Struttura erogante:** Sistema Bibliotecario di Ateneo

**Ubicazione:** Biblioteche dell'Ateneo, Sede centrale SBA.

**1** - Biblioteca del Polo centrale, P.zza Pugliatti, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze giuridiche, P.zza Pugliatti, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1, Via dei Verdi, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2, P.zza XX settembre, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3, Via Concezione, 6 - 98122 Messina

**2** - Biblioteca del Polo Annunziata, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

Area delle Scienze farmaceutiche , Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

**3** - Biblioteca del Polo Papardo, Polo universitario Papardo, C.da Di Dio, Villaggio S. Agata - 98166 Messina

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5, Villaggio S. Agata - 98122 Messina

**4** - Biblioteca del Polo Policlinico, Polo universitario A.O.U. "G. Martino", Via Consolare Valeria - 98123 Messina

**5** - Sede centrale del Sistema Bibliotecario, Via loggia dei mercanti, 38 - Palazzo Mariani - 98122 Messina

**Responsabile Struttura:**

Prof.ssa R.M. Domianello – **tel.** 090 676 8625 ; 090 676 8624 - **mail:** domisara@unime.it ; coordinamentosba@unime.it

**Referenti del Servizio:**

**A - Accoglienza orientamento e informazioni**

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

L. Maimone Ansaldo Patti - **tel.** 090 676 8880 - **mail:** lmaimone@unime.it ; bibliogiur@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

G. Bonanno - **tel.** 090 676 4606 - **mail:** bonannog@unime.it ; bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it ; biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** eskrima@unime.it ; bibliotecasf@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

F. De Francesco - **tel.** 090 350 3389 - **mail:** fdefrancesco@unime.it ; bibliolettere@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

D. Buttò - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** dbutto@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 3977 364 - **mail:** aduca@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

S. Cutò - **mail:** scuto@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

R. Aveni- **tel.** 090 221 3692 - **mail:** raveni@unime.it ; biblioteca.medicina@unime.it

**B - Consultazione e prestito locale**

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

N. Lisitano - **tel.** 090 676 8486 - **mail:** nlisitano@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

M. Mondello - **tel.** 090 676 4604 - **mail:** mamondello@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** eskrima@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

M. Gulisano - **tel.** 090 350 3390 - **mail:** mgulisano@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

G. Duca - **tel.** 090 676 6597 - **mail:** gduca@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

G. Arena - **tel.** 0903977 307 - **mail:** giuarena @unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

S. Cutò - **mail:** scuto@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

W. Triolo - **tel.** 090 221 7137 - **mail:** wtriolo@unime.it

**C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario**

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

A. Bottari - **tel.** 090 676 8485 - **mail:** angbottari@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

M. Mondello - **tel.** 090 676 4604 - **mail:** mamondello@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** esprima@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

R. Trincherà - **tel.** 090 350 3223 - **mail:** rtrinchera@unime.it

D. Ciavirella - **tel.** 090 350 3260 - **mail:** sciavirella@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

D. Buttò - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** dbutto@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 3977 364 - **mail:** aduca@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

G. Petrone - **mail:** gpetrone@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

R. Aveni - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** raveni@unime.it

**D - Reference**

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

P. Tuttocuore - **tel.** 090 676 8486 - **mail:** ptuttocuore@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

G. Bonanno - **tel.** 090 676 4606 - **mail:** bonannog@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** esprima@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

M. Marchione - **tel.** 090 350 3391 - **mail:** mmarchione@unime.it

E. Modica - **tel.** 090 350 3475 - **mail:** emodica@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

D. Buttò - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** dbutto@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 3977 364 - **mail:** aduca@unime.it

G. Arena - **tel.** 090 3977 307 - **mail:** giuarena@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

G. Petrone - **mail:** gpetrone@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

R. Aveni - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** raveni@unime.it

#### **E - Biblioteca digitale**

5 - U.OP. - Biblioteca digitale - Information Literacy e Open Access, R. Micali - **tel.** 090 676 8621 - **mail:** rmicali@unime.it

#### **F - Cataloghi bibliografici**

5 - U.OP. - ILS - Procedure di Ateneo, Statistiche..., V. Brunello - **tel.** 090 676 8875 - **mail:** ienzen@unime.it

#### **G - Portali e servizi Open Access**

5 - U.OP. - Infrastrutture, Portali, Gestione e manutenzione attrezzature, D. Orselli - **tel.** 090 676 8874 - **mail:** dario@unime.it

**Riferimenti servizi: sito web:** <http://antonello.unime.it> **mail:** staff.sba@unime.it

**1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale:**

**A -** Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 676 8880 - **mail:** bibpolocentrale@unime.it

**B -** Consultazione e prestito locale:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8880 - **mail:** bibliogiur@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 4600 - **mail:** bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali, **tel.** 090 676 6043 - **mail:** biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 572 8686 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

**C -** Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8485 - **mail:** bibliogiur.dd@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 4604 - **mail:** bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali, **tel.** 090 676 6043 - **mail:** biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 572 8686 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

**D -** Reference:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8486 - **mail:** bibliogiureference@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 4606 - **mail:** bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali, **tel.** 090 676 6043 - **mail:** biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 572 8686 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

## 2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata,

### Sezione umanistica

**A** - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 350 3389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**B** - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 350 3389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**B1** - Consultazione Periodici, **tel.** 090 350 - **mail:** periodici.lettere@unime.it

**C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 350 - **mail:** bibliolettere@unime.it

**D** - Reference, **tel.** 090 350 - **mail:** bibliolettere@unime.it

### Sezione biomedica

**A** - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**B** - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**D** - Reference, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

## 3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

### **A** - Accoglienza, orientamento e informazioni:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo @unime.it

### **B** - Consultazione e prestito locale:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo @unime.it

### **C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo @unime.it

### **D** - Reference:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo @unime.it

## 4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

**A** - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** bibpolopoliclinico@unime.it

**B** - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** bibpolopoliclinico@unime.it

**C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** biblioteca.medicina@unime.it

**D** - Reference, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** biblioteca.medicina@unime.it

## 5 - Sede centrale del SBA

**E** - Biblioteca digitale, **tel.** 090 676 8621 - **mail:** cab@unime.it - <<https://www.facebook.com/SBA-Universit%C3%A0-degli-Studi-di-Messina-Biblioteca-Digitale-1712405835711549/>>

**F** - Cataloghi bibliografici, **tel.** 090 676 8875 - **mail:** cab@unime.it



**G** - Portali e servizi Open Access, tel. 090 676 8874 - mail: [cab@unime.it](mailto:cab@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata ai servizi:** Studenti, cittadini e comunità accademica

**N.ro utenti/anno stimati:**

**A** - Accoglienza, orientamento e informazioni, 15.000 utenti

**B** - Consultazione e prestito locale, 2500 e 2000 forniture di documenti

**C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, 2.800 forniture di documenti in D.D.

**D** - Reference, 700 utenti

**E** - Biblioteca digitale, 120.000 download articoli full text

**F** - Cataloghi bibliografici, 15.000 accessi all'OPAC di Ateneo

**G** - Portali e servizi Open Access, 100.000 accessi al portale principale

**Bisogni percepiti che il Servizio intende soddisfare:**

- supporto nell'attività di ricerca e didattica con molteplici modalità;
- spazi disponibili per lo studio e la ricerca;
- disponibilità di materiale bibliografico da ricevere in consultazione e in prestito;
- custodia, organizzazione e sviluppo delle collezioni;
- consulenze mirate sull'utilizzo dei servizi, degli strumenti e del materiale documentario;
- disponibilità di risorse informative digitali eterogenee.

**Modalità di erogazione dei servizi:** fisica, multicanale

### A - Accoglienza, orientamento e informazioni

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Biblioteche	N. ore apertura al pubblico delle Biblioteche di Polo/settimana	≥35
			N. ore apertura al pubblico dei Punti di erogazione servizi/settimana	≥25
	Accessibilità multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate agli utenti via e-mail, telefono, Portale SBA, Social Network/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Tempo medio del servizio reso al Front Office	Minuti x n. utenti in coda	≤10 minuti
		Tempo medio del servizio reso per telefono	Tempo di espletamento	≤30 minuti
		Tempo medio del servizio reso per e-mail	Tempo di espletamento della richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

## B - Consultazione e prestito locali

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Servizio reso in presenza	N. ore di erogazione del servizio al pubblico nelle Biblioteche di Polo/settimana	≥30
			N. ore di erogazione del servizio al pubblico nei Punti di servizio/settimana	≥20
	Accessibilità multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate agli utenti via web, via e-mail, via telefono/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Tempi di consegna dei volumi richiesti in consultazione	Tempo di risposta alla richiesta	≤45 minuti
		Tempi di consegna dei volumi richiesti in consultazione custoditi in depositi esterni	Tempo di risposta alla richiesta	≤7 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

### C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Servizio reso in presenza	N. ore di erogazione del servizio al pubblico nelle Biblioteche di Polo/settimana	≥30
			N. ore di erogazione del servizio al pubblico nei Punti di servizio/settimana	≥20
	Accessibilità multicanale	Accesso multicanale ai servizi	Informazioni erogate agli utenti via web, via e-mail, via telefono/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Tempi di risposta alla richiesta di Document Delivery	Tempi di evasione della richiesta	≤48 h
		Tempi di risposta alla richiesta di Prestito interbibliotecario	Tempi di evasione della richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

### D - Reference

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Servizio reso in presenza	N. ore di erogazione del servizio al pubblico nelle Biblioteche di Polo/settimana	≥ 30
			N. ore di erogazione del servizio al pubblico nei Punti di servizio/settimana	≥20
	Accessibilità multicanale	Accettazione richieste	Richieste soddisfatte via web, e-mail, telefono/totale richieste	≥95%
Tempestività		Consulenza bibliografica di primo livello	Tempi di espletamento	≤15 minuti
		Consulenza bibliografica di secondo livello	Tempi di espletamento	≤30 minuti
		Consulenza bibliografica di terzo livello	Tempi di espletamento	≤2 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

### E - Biblioteca digitale

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso alle risorse elettroniche	numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥ 95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche, social network/totale informazioni richieste	≥95%
Tempestività	Periodicità di aggiornamento delle risorse elettroniche	Tempistica aggiornamento dell'offerta informativa digitale	≤48 h	
	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono, social network	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h	
Trasparenza	Publicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%	
	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h	
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥ 90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

<b>F - Cataloghi bibliografici</b>				
<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso ai cataloghi	Numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Periodicità di aggiornamento dei cataloghi	Tempistica aggiornamento cataloghi	≤48 h
		Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono, social network	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standad	N.° Format, Moduli, bozze di catalogazione su server/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

<b>G - Portali e servizi Open Access</b>				
<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso ai portali e ai servizi Open Access	Numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività	Periodicità di aggiornamento dei portali		Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono		Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web		Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%
	Tempi di aggiornamento		Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. format, moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3