



Allegato 1

STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA BIBLIOTECHE POLO CENTRO E POLO ROIO

| Tipologie di servizi | Utenti | Dettaglio del servizio | Standard di qualità delle prestazioni rese | Responsabile |
|--|----------------------------------|--|--|---|
| Servizi bibliografici digitali: uso dei servizi e delle risorse bibliografiche digitali in abbonamento | Docenti, studenti, personale TAB | accesso online ai servizi digitali 24/7 | numero giorni: 365 | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | canali d'interazione con l'utente | numero: >=4 (presenza, mail, telefono, helpdesk) | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | tempo medio di risposta a richieste di assistenza via mail | numero giorni lavorativi: <=2 | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | visite a catalogo | numero | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | download di risorse in abbonamento (articoli, e-book, normativa) | numero | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | accessi a TrovAQ | numero | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | utilizzo sw catalogo | euro | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |
| | | utilizzo sw TrovAQ | euro | Coordinatore Area Biblioteche Polo Centro e Polo Roio |

Carta dei Servizi dell'Area Biblioteche - Polo Centro e Polo Roio



Allegato 2

STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA

| 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 SOL |
| | Comprensione dell'utente | accessi a TrovAQ | numero | statistiche SFX |
| | 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 TrovAQ |
| | 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 |

Carta dei Servizi dell'Area Biblioteche Polo Coppito



STANDAR DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA

| Tipologie di servizi | Utenti | Dettaglio del servizio | Standard di qualità delle prestazioni rese | Responsabile |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| Prestito locale | Studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq/Autorizzati | Consultazione in sala dei testi disponibili reperiti da catalogo o visti a scaffale | < 5 minuti dalla richiesta | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| | Studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq/Autorizzati | Prelievo testi richiesti disponibili e affidamento esterno all'utente (previo inserimento in software gestionale) | < 5 minuti dalla richiesta | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| | Studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq/Autorizzati | Proroga di prestiti già in corso, previa verifica e inserimento in software gestionale) | < 5 minuti dalla richiesta | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| | Studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq/Autorizzati | Prenotazione testi non disponibili (previo inserimento in software gestionale) | < 5 minuti dalla richiesta | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| Prestito interbibliotecario | studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq | Servizio in ENTRATA: richiesta di prestito a Biblioteche esterne di libri non posseduti (complementare con il servizio in USCITA) | 10 giorni lavorativi: dalla richiesta alla consegna del documento all'utente. | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| | Biblioteche italiane ed estere | Servizio in USCITA: fornitura di libri a Biblioteche esterne richiedenti (complementare con il servizio in ENTRATA) | 1 giorno lavorativo: dalla presa in carico della richiesta della biblioteca alla spedizione del materiale. | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| Document delivery | studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq | Servizio in ENTRATA: richiesta di fornitura a Biblioteche esterne di articoli/capitoli di libri in forma digitale non posseduti (complementare con il servizio in USCITA) | 2 giorni lavorativi: dalla richiesta alla consegna del documento all'utente. | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| | Biblioteche italiane ed estere | Servizio in USCITA: fornitura articoli/capitoli di libri di libri a Biblioteche esterne richiedenti (complementare con il servizio in ENTRATA) | 1 giorno lavorativo: dalla presa in carico della richiesta della biblioteca alla spedizione del materiale. | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |
| Reference / Information | studenti Univaq/Studenti Universitari abruzzesi/Docenti e Ricercatori Univaq | Assistenza all'utilizzo degli strumenti della biblioteca e alla fruizione della biblioteca cartacea e digitale. | < 5 minuti dalla richiesta | Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito |

literacy

studenti Univaq/Studenti
Universitari abruzzesi/Docenti
e Ricercatori Univaq

Assistenza personalizzata al reperimento di materiale
bibliografico per la redazione di tesi e altri elaborati di ricerca.

Appuntamento fissato in base alle esigenze e alle
tempistiche dell'utente.

Responsabile dell'Area Biblioteche Polo Coppito



STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA

| Dimensione di qualità | Sottodimensione fattore di qualità | Descrizione indicatore di qualità | Formula indicatore | Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese |
|-----------------------|---|---|---|--|
| Accessibilità | Accessibilità fisica | Praticità nel raggiungere le strutture | Indagini di customer satisfaction | almeno il 60% di risposte positive |
| | Accessibilità ai servizi | Utenti fruitori dei servizi | Numero presenze | 100% |
| | Accessibilità ai servizi | Accesso agli strumenti di ricerca bibliografica (catalogo) | Statistiche accessi | 100% |
| | Accessibilità ai servizi | Canali di interazione con l'utente (presenza, telefono, mail, Servizi Online) | Numero di canali | Feedback al 100% su tutti i canali |
| Efficacia | Comprensione dell'utente | Facilità di identificazione del responsabile del servizio | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |
| | Affidabilità | Presenza di informazioni sui servizi erogati | Esistenza di una sezione sul sito istituzionale relativa ai servizi erogati | 100% |
| | Affidabilità | Successo nel reperimento dei documenti | numero di richieste processate | almeno il 90% di risposte positive |
| Tempestività | Accesso al servizio | Celerità di accesso al servizio | tempo di attesa per accedere al servizio | <10 minuti |
| | Tempi di attesa per l'erogazione del servizio | Celerità di erogazione del servizio | livello di soddisfazione per tempo di attesa per l'erogazione del servizio | almeno il 75% di risposte positive |
| Trasparenza | Informazioni inerenti i servizi offerti | Disponibilità dei servizi | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |
| | Informazioni inerenti i servizi offerti | Chiarezza delle informazioni | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |
| | Informazioni inerenti i servizi offerti | Completezza delle informazioni | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |
| Efficienza | Economicità | Capacità di erogare servizi ottimizzando le risorse | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |
| | Competenza e professionalità | Adeguate conoscenze tecniche relative ai servizi resi | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |
| Empatia | Personalizzazione del servizio | Capacità di riconoscere i bisogni dell'utente | Indagini di customer satisfaction | almeno il 70% di risposte positive |
| | Cortesia | Capacità di relazionarsi con l'utente con gentilezza | Indagini di customer satisfaction | almeno l'80% di risposte positive |