

**Standard di qualità dei servizi erogati dal Sistema Bibliotecario di Ateneo : procedure relative ai servizi erogati che prevedono una richiesta diretta da parte dell'utente (Monitoraggio consolidato per il SGQ - Sistema di Gestione Qualità ISO 9001) REV03 del 03/04/2014 - Approvazione del CDA del 30/04/2014**

<b>Codice Procedura ISO 9001</b>	<b>Servizio</b>	<b>Informazioni pubbliche sul servizio</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Input</b>	<b>Modalità di presentazione richiesta</b>	<b>Output</b>	<b>Indicatori di performance (KPI)</b>	<b>Valore atteso</b>
BIB_01	Apertura biblioteche e accessibilità dei locali, assistenza bibliografica, consultazione e prestito di materiali documentari collocati in biblioteca.	<a href="http://www.unife.it/sba/sedi-e-orari-delle-biblioteche">http://www.unife.it/sba/sedi-e-orari-delle-biblioteche</a>	Responsabile di Macroarea	Richiesta di utilizzo degli spazi della biblioteca per attività di studio, consultazione, prestito e utilizzo postazioni Internet	In presenza	Fruizione degli spazi accessibili al pubblico, dei materiali e postazioni disponibili.	Media orario di apertura settimanale : 40-50 ore	Rispetto dell'orario di apertura pubblicato sul portale SBA
BIB_01	Disponibilità di servizi e risorse documentarie online	<a href="http://www.unife.it/sba/servizi-delle-biblioteche/servizi-biblioteche">http://www.unife.it/sba/servizi-delle-biblioteche/servizi-biblioteche</a>	Per i servizi del catalogo online: Responsabile servizi informatici del Sistema Bibliotecario di Ateneo; per le risorse documentarie elettroniche: Responsabile Ufficio acquisizioni	Richiesta di consultazione/ prestito tramite catalogo, consultazione risorse elettroniche	Accesso web tramite account personale al Catalogo online e alle risorse elettroniche	Richiesta consultazione/prestito da Catalogo online, accesso diretto alle risorse elettroniche	Monitoraggio delle segnalazioni di malfunzionamento inviate all'indirizzo info.sba@unife.it	24 ore su 24 / 7 giorni su 7
USIB_01	Fornitura di articoli/parti di libro non posseduti dalle biblioteche unife (Document delivery )	<a href="http://bs-d.unife.it/biblioteche/dd.php">http://bs-d.unife.it/biblioteche/dd.php</a> <a href="http://bs-d.unife.it/biblioteche/dd1.php">http://bs-d.unife.it/biblioteche/dd1.php</a>	Bibliotecario addetto (Unità servizi Interbibliotecari)	Richiesta da parte degli utenti istituzionali unife	Modulo online accessibile 24 ore al giorno / 7 giorni su 7	Gestione richiesta e invio documento all'utente	n. giornate tra ricevimento richiesta DD e invio documento all'utente (indicatore n. 20 del SGQ)	Entro 5 giorni
USIB_02	Prestito di libri non posseduti dalle biblioteche unife (Prestito interbibliotecario-ILL)	<a href="http://bs-d.unife.it/biblioteche/ill.php">http://bs-d.unife.it/biblioteche/ill.php</a>	Bibliotecario addetto (Unità servizi Interbibliotecari)	Richiesta da parte degli utenti istituzionali unife	Modulo online accessibile 24 ore al giorno / 7 giorni su 7	Gestione richiesta e invio documento alla biblioteca unife di riferimento per l'utente	n. giornate tra ricevimento richiesta ILL e consegna documento all'utente (indicatore n. 23 del SGQ)	Entro 15 giorni
UAC_03	Acquisto libri con fondi del SBA su proposta di utenti	<a href="http://www.unife.it/sba/richiesta">http://www.unife.it/sba/richiesta</a>	Responsabile di Macroarea/ Responsabile Ufficio acquisizioni	Richiesta di acquisto da parte di studenti, dottorandi, borsisti, assegnisti di ricerca e personale Tecnico-amministrativo	Modulo online accessibile 24 ore al giorno / 7 giorni su 7	Risposta all'utente e invio ordine al fornitore	n. giornate tra ricevimento richiesta di acquisto e invio ordine al fornitore (indicatore n. 16 del SGQ)	Entro 7 giorni