

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Carta dei Servizi e Standard di Qualità ([mantenimento e sviluppo delle risorse bibliotecarie](#))

Publicazione annuale delle statistiche dei servizi [Trasparenza]:

- **Prestito**
- **Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche)**
- **Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali)**
- **Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche)**
- **Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali)**
- **Reclami e suggerimenti**
- **Proposte di acquisto**

Prestito

- **Report prestiti:** nel 2018 le Biblioteche di area hanno effettuato le seguenti transazioni di prestito (giornaliero, breve 10 gg, lungo 30 gg), rinnovo e prenotazione:

Struttura	Prestiti	Rinnovi	Prenotazioni
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	4.619	1.027	138
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	8.276	1.335	319
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	4.386	1.154	75
Biblioteca di area Giuridica	26.062	4.837	618
Biblioteca di area di Scienze economiche	5.747	1.875	278
Biblioteca di area di Studi politici	6.078	3.094	354
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	6.507	2.813	385
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	2.203	783	33
Biblioteca di area di Scienze della formazione	10.054	3.699	779
Biblioteca di area Umanistica	21.473	6.595	655
TOTALE RIEPILOGATIVO	95.405	27.212	3.634

- **Obiettivo qualità:** rendere disponibili nel minor tempo possibile i documenti acquisiti

Indicatore: Disponibilità del documento [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: numero di giorni lavorativi necessari per il trattamento fisico e catalografico del documento dall'arrivo in biblioteca alla disponibilità per il prestito

Valore minimo: 1

Valore massimo: 30

Valore medio attualmente rilevato: 0,16

Valore programmato: 15

- **Report disponibilità documento**

Struttura	Totale documenti	numero di giorni lavorativi (media) che intercorrono dall'inizio alla fine della catalogazione (=disponibilità al prestito)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	100	0,06
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	257	0,02
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	143	0,05
Biblioteca di area Giuridica	535	0,01
Biblioteca di area di Scienze economiche	102	0,01
Biblioteca di area di Studi politici	336	0,01
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	24	0,46
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	13	0,96
Biblioteca di area di Scienze della formazione	443	0,01
Biblioteca di area Umanistica	319	0,02
TOTALE RIEPILOGATIVO	2.272	0,16

Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche)

- **Obiettivo qualità:** garantire l'affidabilità delle informazioni in catalogo per il reperimento dei documenti

Indicatore: Qualità delle informazioni [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 93%

Valore programmato: 90

- **Report richieste evase/richieste ricevute**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste evase	% richieste evase rispetto a quelle ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0	-	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	11	10	91%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	2	2	100%
Biblioteca di area Giuridica	3	3	100%
Biblioteca di area di Scienze economiche	1	1	100%
Biblioteca di area di Studi politici	8	7	88%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	4	2	50%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0	0	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	19	19	100%
Biblioteca di area Umanistica	9	9	100%
TOTALE RIEPILOGATIVO	57	53	93%

- **Obiettivo qualità:** garantire nel minor tempo possibile la fornitura dei documenti

Indicatore: Tempo di evasione delle richieste [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di evasione delle richieste

Valore minimo: 0

Valore massimo: 7

Valore medio attualmente rilevato: 0,5

Valore programmato: 3

- **Report tempo evasione delle richieste**

Struttura	Tempo medio di evasione delle richieste in gg
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	1
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	0
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	2
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
TOTALE RIEPILOGATIVO	0,5

Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali)

- **Obiettivo qualità:** soddisfare l'esigenza informativa degli utenti anche per documenti non posseduti dall'Ateneo

Indicatore: Capacità di recupero dei documenti [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: n. di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 80%

Valore programmato: 70

- **Report richieste evase/richieste ricevute**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste inoltrate	Percentuale delle richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	14	6	43%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	5	1	20%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	9	2	22%
Biblioteca di area Giuridica	35	18	51%
Biblioteca di area di Scienze economiche	20	8	40%
Biblioteca di area di Studi politici	54	36	67%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	36	27	75%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	3	3	100%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	80	78	98%
Biblioteca di area Umanistica	185	174	94%
TOTALE RIEPILOGATIVO	441	353	80%

- **Obiettivo qualità:** soddisfare l'esigenza informativa degli utenti anche per documenti non posseduti dall'Ateneo nel minor tempo possibile

Indicatore: Tempo medio di inoltro della richiesta [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: tempo medio di inoltro della richiesta

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 0,6

Valore programmato: 2

- **Report tempo medio inoltro richiesta**

Struttura	tempo medio di inoltro della richiesta (giorni)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	1
Biblioteca di area Giuridica	1
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	1
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
TOTALE RIEPILOGATIVO	0,6

- **Obiettivo qualità:** risparmiare il tempo dell'utente

Indicatore: Comunicazione arrivo [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: tempo medio per comunicazione all'utente sull'arrivo in biblioteca del documento richiesto

Valore minimo: 1

Valore massimo: 3

Valore medio attualmente rilevato: 0,1

Valore programmato: 1

- **Report comunicazione arrivo**

Struttura	tempo medio per comunicazione all'utente sull'arrivo in biblioteca del documento richiesto (giorni)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	1
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	0
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	0
Biblioteca di area Umanistica	0
TOTALE RIEPILOGATIVO	0,1

Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche)

- **Obiettivo qualità:** garantire l'affidabilità delle informazioni in catalogo per il reperimento dei documenti

Indicatore: Qualità delle informazioni [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 89%

Valore programmato: 90

- **Report richieste evase/richieste ricevute**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste evase	Percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	15	15	100%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	37	28	76%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	47	37	79%
Biblioteca di area Giuridica	178	163	92%
Biblioteca di area di Scienze economiche	63	63	100%
Biblioteca di area di Studi politici	50	43	86%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	63	55	87%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	25	16	64%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	15	15	100%
Biblioteca di area Umanistica	138	129	93%
TOTALE RIEPILOGATIVO	631	564	89%

- **Obiettivo qualità:** garantire nel minor tempo possibile la fornitura dei documenti

Indicatore: Tempo di evasione delle richieste [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di evasione delle richieste

Valore minimo: 0

Valore massimo: 7

Valore medio attualmente rilevato: 0,3

Valore programmato: 3

- **Report tempo evasione delle richieste**

Struttura	Tempo medio di evasione delle richieste in gg
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	1
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	1
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
TOTALE RIEPILOGATIVO	0,3

Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali)

- **Obiettivo qualità:** soddisfare l'esigenza informativa degli utenti anche per documenti non posseduti dall'Ateneo nel minor tempo possibile

Indicatore: Tempo medio di inoltro della richiesta [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: tempo medio di inoltro della richiesta

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 0,2

Valore programmato: 2

- **Report tempo medio inoltro richiesta**

Struttura	tempo medio di inoltro della richiesta (giorni)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0
Biblioteca di area Giuridica	0
Biblioteca di area di Scienze economiche	0
Biblioteca di area di Studi politici	0
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0
Biblioteca di area di Scienze della formazione	1
Biblioteca di area Umanistica	0
TOTALE RIEPILOGATIVO	0,2

- **Obiettivo qualità:** offrire un servizio efficace agli utenti

Indicatore: Capacità di recupero dei documenti [Efficacia - Compiutezza]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: n. di richieste inoltrate rispetto al numero di richieste ricevute

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 97%

Valore programmato: 70

- **Report richieste inoltrate/richieste ricevute**

Struttura	Richieste ricevute	Richieste inoltrate	Percentuale delle richieste inoltrate rispetto a quelle ricevute
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	50	50	100%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	15	14	93%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	8	8	100%
Biblioteca di area Giuridica	342	340	99%
Biblioteca di area di Scienze economiche	165	155	94%
Biblioteca di area di Studi politici	142	140	99%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	280	270	96%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	71	69	97%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	16	16	100%
Biblioteca di area Umanistica	170	159	93%
TOTALE RIEPILOGATIVO	1.259	1.221	97%

Reclami e suggerimenti

- Report reclami/suggerimenti

	Oggetto	ARC	CLS	ART	GIU	ECN	POL	BAST - centrale	BAST - Torri	BSF	UMA
servizi della biblioteca	Orario										
	Accoglienza e assistenza agli utenti										
	Strumenti di ricerca bibliografica										
	Patrimonio bibliografico a disposizione				17						
	Risorse elettroniche										
	Servizio di reference e ricerche bibliografiche										
	Servizio consultazione/prestito						2			3	1
	Servizio fornitura documenti				1						
	Altro										
fattori ambientali	Attrezzature / Spazi			1	1						
	Rete wifi								1		
	Pulizia										
	Climatizzazione					9		2			2
	Illuminazione										
	Altro										

- **Obiettivo qualità:** sanare eventuali disservizi e malfunzionamenti e migliorare le prestazioni della biblioteca grazie alle osservazioni degli utenti

Indicatore: Feedback della biblioteca [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 1

Valore programmato: 2

- **Report tempo medio risposta alle segnalazioni degli utenti**

Struttura	Segnalazioni ricevute	Tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti (calcolato in giorni lavorativi)
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	0	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	0	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	1	0
Biblioteca di area Giuridica	19	1
Biblioteca di area di Scienze economiche	9	2
Biblioteca di area di Studi politici	2	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	2	1
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	1	1
Biblioteca di area di Scienze della formazione	3	0
Biblioteca di area Umanistica	3	2
TOTALE RIEPILOGATIVO	40	1

- **Obiettivo qualità:** fidelizzare gli utenti

Indicatore: Soddisfazione servizio reclamo [Efficacia - Affidabilità]

Categoria valore: Percentuale

Descrizione indicatore: n. di utenti soddisfatti del servizio reclamo ricevuto / totale delle risposte

Valore minimo: 0

Valore massimo: 100

Valore medio attualmente rilevato: 100%

Valore programmato: 30

- **Report Soddisfazione servizio reclamo**

Struttura	Totale delle risposte degli utenti ai questionari di soddisfazione inviati	Totale degli utenti soddisfatti	Percentuale degli utenti soddisfatti sugli utenti che hanno risposto
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	-	-	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	-	-	-
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	0	-	-
Biblioteca di area Giuridica	1	1	100%
Biblioteca di area di Scienze economiche	1	1	100%
Biblioteca di area di Studi politici	0	-	-
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	0	-	-
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	0	-	-
Biblioteca di area di Scienze della formazione	0	-	-
Biblioteca di area Umanistica	0	-	-
TOTALE RIEPILOGATIVO	2	2	100%

Proposte di acquisto

- **Obiettivo qualità:** rispondere tempestivamente alle proposte degli utenti, accrescere le collezioni in maniera efficace grazie alla partecipazione degli utenti, aumentare la fidelizzazione alla biblioteca

Indicatore: Feedback della biblioteca [Tempestività]

Categoria valore: Tempo giorni

Descrizione indicatore: Tempo medio di risposta alle proposte di acquisto degli utenti

Valore minimo: 1

Valore massimo: 5

Valore medio attualmente rilevato: 94%

Valore programmato: 2

- **Report tempo medio risposta alle proposte di acquisto degli utenti**

Struttura	Totale risposte	Risposte preliminari che rispettano valore programmato (2 gg)	%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Architettura	16	10	63%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Spettacolo	32	32	100%
Biblioteca di area delle Arti - Sezione Storia dell'arte	1	0	50%
Biblioteca di area Giuridica	61	56	92%
Biblioteca di area di Scienze economiche	69	69	100%
Biblioteca di area di Studi politici	110	110	100%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede centrale	22	15	68%
Biblioteca di area di Scientifico-tecnologica - Sede delle Torri	8	7	88%
Biblioteca di area di Scienze della formazione	149	141	95%
Biblioteca di area Umanistica	4	4	100%
TOTALE RIEPILOGATIVO	472	444	94%