

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO



CARTA DEI SERVIZI - SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (servizi erogati centralmente) aggiornata al mese di ottobre 2014

COORDINAMENTO SBA (SSP04)

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Orientamento e informazione all'utenza sul funzionamento delle biblioteche e sulla fruizione dei servizi da esse erogati	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Tempo che intercorre dalla presentazione della domanda all'erogazione dell'informazione	Numero di minuti necessari per l'erogazione dell'informazione	5 minuti	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo Tel. 09123893737 sistema.bibliotecario@unipa.it http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/ Personale del Settore (Responsabile SBA) Marina D'Amore Tel. 091.23893343 marina.damore@unipa.it Segreteria amministrativa: sistema.bibliotecario@unipa.it Lucia Galluzzo Tel. 09123893749 lucia.galluzzo@unipa.it Giovanna Lopes Tel. 091.23893021 giovanna.lopes@unipa.it Antonella Mortelliti Tel. 091.23893819 antonia.mortelliti@unipa.it Giuseppina Randazzo Tel.091238 93144 giuseppina.randazzo@unipa.it Patrizia Vassallo Tel. 091.23893632 patrizia.vassallo@unipa.it	Presso gli uffici: da lunedì a venerdì 9-13 da lunedì a giovedì 15-17 accesso continuo sul web
			Aggiornamento regolare dell'informazione al pubblico	Tempo di risposta / tempo interrogazione	immediata		
		Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti: eventi e iniziative di promozione dei servizi bibliotecari, funzionamento delle biblioteche, modalità di fruizione dei servizi	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	2 giorni		
			Comunicazione contatti	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni (pagina web, contatti email, telefoni)	2 giorni		
			Predisposizione di materiale informativo e divulgativo (volantini, brochure, segnalibri, gadgets)	Numero di giorni necessari per la progettazione, realizzazione e stampa dei materiali	2-10 giorni		
			Costante aggiornamento dei contenuti	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	2 giorni		
			Disponibilità e reperibilità dei contenuti del sito	Contenuti disponibili / contenuti consultati	immediata		
			Visibilità dei contenuti e dei servizi offerti	Posizionamento dei contenuti nel sito / facilità di reperibilità dei contenuti	immediata		
			Efficacia	Pertinenza, regolarità ed esaustività della prestazione erogata	Documentazione prodotta / Documentazione richiesta		
		Pertinenza dei contenuti		Contenuti pubblicati / bisogni informativi dell'utenza	100%		
		Usabilità del sito		Interazione sito / utenti	90%		
		Accessibilità	Accesso agli uffici SBA	Numero giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / 5		
			Accesso al sito web	Disponibilità di accesso al sito web	24 h/ 24 - 7 giorni / 7		

SETTORE BIBLIOTECA DIGITALE (SET 11)

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Accesso alle risorse digitali di Ateneo (in abbonamento e ad accesso libero) attraverso il discovery tool e la web directory disciplinare "Tracciarisorse"	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Visualizzazione dei risultati della ricerca	Tempo per la visualizzazione	30 secondi	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo bibliotecadigitale@unipa.it http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set11/ Personale del Settore Stella Castiglia (Responsabile) Maria 091.23893401 mariastella.castiglia@unipa.it Tel. Domenico Ciccarello Tel. 09123893694 domenico.ciccarello@unipa.it Maria Concetta Stella Tel. 091.23893337 mariaconcetta.stella@unipa.it Vittorio Tranchina Tel. 091.23893338 vittorio.tranchina@unipa.it	24 h/24 h http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set11/
		Trasparenza	Possibilità di suggerire l'inserimento di una risorsa su Tracciarisorse tramite modulo online	Numero di richieste pervenute / numero di risposte fornite	100%		
			Possibilità di inviare online commenti/feedback attraverso il modulo online del discovery tool	Numero di richieste pervenute / numero di risposte fornite	100%		
		Efficacia	Pertinenza della prestazione erogata - Capacità degli strumenti di ricerca di restituire informazioni che consentono all'utente di soddisfare la sua esigenza informativa	Numero di informazioni visualizzate / numero di ricerche effettuate	100%		
Assistenza tecnica sulle modalità di accesso alle risorse digitali in abbonamento di Ateneo e formazione sul loro utilizzo	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione di una richiesta via mail / telefono / face to face all'erogazione della prestazione	Tempo di risposta / tempo ricezione domanda	da immediata a 2 giorni	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo bibliotecadigitale@unipa.it http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set11/ Personale del Settore Maria Stella Castiglia (Responsabile) Tel. 091.23893401 mariastella.castiglia@unipa.it Domenico Ciccarello Tel. 09123893694 domenico.ciccarello@unipa.it Maria Concetta Stella Tel. 091.23893337 mariaconcetta.stella@unipa.it Vittorio Tranchina Tel. 091.23893338 vittorio.tranchina@unipa.it	Presso gli uffici: da lunedì a venerdì 9-13 da lunedì a giovedì 15-17 24 h/24 h http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set11/
		Trasparenza	Disponibilità online della guida ai servizi della biblioteca digitale e ai tutorial alle risorse in abbonamento	Disponibilità del servizio	24 h / 24 h		
			Pubblicazione sul sito web della Biblioteca digitale delle informazioni di contatto per la richiesta di informazioni	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni		
			Linguaggio chiaro e coerente nello stile e nella sintassi che rappresenti il contenuto delle informazioni online	Aggiornamento delle informazioni online sulle modalità di accesso alle informazioni	5 giorni		
		Efficacia	Completezza e precisione delle risposte fornite rispetto alla richiesta dell'utente	Numero di richieste evase/numero totale di richieste	100%		
		Accessibilità	Accesso al servizio tramite telefono, e-mail	Numero totale delle richieste pervenute via telefono, mail / Numero totale delle risposte fornite	100%		
			Accesso fisico al servizio presso gli uffici del Settore Biblioteca digitale	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico / Numero giornate lavorative totali	90%		
Accesso online alla guida ai servizi e ai tutorial	Disponibilità del servizio		24 h / 24 h				
Informazione generale e specialistica a sostegno della ricerca e della didattica offerta	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web della Biblioteca digitale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	5 giorni	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo bibliotecadigitale@unipa.it http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set11/ Personale del Settore Maria Stella Castiglia (Responsabile) Tel. 091.23893401 mariastella.castiglia@unipa.it Domenico Ciccarello Tel.	24 h/24 h http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set11/
		Trasparenza	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca digitale di news relative ad eventi particolari, attività e servizi erogati	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web	5 giorni		
			Linguaggio chiaro e coerente nello stile e nella sintassi che rappresenti il contenuto delle informazioni sul sito	Aggiornamento delle informazioni online sulle modalità di accesso alle informazioni	5 giorni		

attraverso il sito web della Biblioteca digitale		Visibilità dei contenuti e dei servizi offerti sul sito web della Biblioteca digitale	Posizionamento dei contenuti nel sito / facilità di reperibilità dei contenuti	immediata	09123893694 simonetta.sarzana@unipa.it Maria Concetta Stella Tel. 091.23893337 mariaconcetta.stella@unipa.it Vittorio Tranchina Tel. 091.23893338 vittorio.tranchina@unipa.it	
		Usabilità e navigabilità del sito	Interazione sito / utenti	90%		
		Efficacia	pertinenza dei contenuti pubblicati sul sito web	Contenuti pubblicati / bisogni informativi dell'utenza		100%
		Accessibilità	Accesso online al sito web della Biblioteca digitale	Disponibilità del servizio		24 h / 24 h

SETTORE CATALOGO BIBLIOGRAFICO DI ATENEO (SET 10)

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	Link e Orari per la fruizione dei servizi
Accesso alle informazioni sul patrimonio bibliografico dell'Ateneo tramite il catalogo on line	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Visualizzazione dei risultati della ricerca bibliografica	Tempo per la visualizzazione	30 secondi	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo mail istituzionale: catalogoateneo@unipa.it mail e telefoni del personale del Settore: Antonina Foto (Responsabile) antonella.foto@unipa.it Tel. 09123893334 Romina D'Antoni romina.dantoni@unipa.it -Tel. 09123893341 Giovanna Russo Giovanna.russo@unipa.it Tel. 09123895234	www.opac.unipa.it 24 h/24 h (on line)
		Trasparenza	Visualizzazione sul catalogo online delle informazioni riguardanti: status e disponibilità del documento, localizzazione e informazioni sulla biblioteca che lo possiede	Tempo per la visualizzazione delle informazioni sul Catalogo on line	30 secondi		
			Possibilità di inviare online richieste, commenti o reclami attraverso la sezione "Invia i tuoi commenti"	Numero di richieste/Numero di risposte	100%		
		Efficacia	Pertinenza della prestazione erogata - Capacità del catalogo di trasmettere informazioni che consentono all'utente di individuare in modo certo una risorsa documentaria presente in biblioteca	Numero di informazioni visualizzate /numero di ricerche bibliografiche	100%		
		Accessibilità	Consultazione del Catalogo online	Disponibilità di accesso	24h/24h		
Servizi disponibili all'utenza tramite il catalogo on line (prenotazione, rinnovo, login profilo utente)	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Visualizzazione e attivazione dei servizi	Tempo di risposta dall'attivazione della richiesta	30 secondi	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo mail istituzionale: catalogoateneo@unipa.it mail e telefoni del personale del Settore: Antonina Foto (Responsabile) antonella.foto@unipa.it Tel. 09123893334 Romina D'Antoni romina.dantoni@unipa.it -Tel. 09123893341 Giovanna Russo Giovanna.russo@unipa.it Tel. 09123895234	www.opac.unipa.it 24 h/24 h (on line)
		Trasparenza	Modalità e condizioni per l'iscrizione al catalogo	Aggiornamento sul Portale web delle biblioteche	2 giorni		
			Log In per verificare la propria situazione	Tempo di visualizzazione	30 secondi		
			Disponibilità online della guida completa per l'accesso ai servizi e dei tutorial video	Disponibilità del servizio	24h/24h		
		Efficacia	Coerenza della prestazione evasa rispetto alla richiesta dell'utente	Numero di richieste evase/numero totale di richieste	100%		
			Linguaggio chiaro e coerente nello stile e nella sintassi che rappresenti il contenuto delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni sulle modalità di accesso ai servizi	5 giorni		
		Accessibilità	Accesso ai servizi online	Disponibilità di accesso	24h/24h		
			Reperimento e individuazione facile, veloce e pertinente delle informazioni	Aggiornamento dei tags per la categorizzazione dei contenuti e raggruppamento logico in sezioni	5 giorni		
Monitoraggio e diffusione dei dati	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni	Tempestività	rilevazione periodica degli indicatori di qualità ed efficacia dei servizi prestati	numero di giorni necessari per l'elaborazione della relazione	30 giorni	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo mail istituzionale: catalogoateneo@unipa.it mail e telefoni del personale del Settore: Antonina Foto (Responsabile)	
			Publicazione della relazione con i dati sui				

sui processi lavorativi gestiti con il SW gestionale delle biblioteche	associazioni, imprese, altre istituzioni	Trasparenza	servizi erogati	Disponibilità del servizio	24h /24 h	Antonella Foto antonella.foto@unipa.it Romina D'Antoni romina.dantoni@unipa.it -Tel. 09123893341 Giovanna Russo Giovanna.russo@unipa.it -Tel. 09123895234	http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set10/statistiche.html
		Efficacia	Esaustività della prestazione erogata	servizi monitorati/servizi gestiti	5 giorni / settimana		
		Accessibilità	Accesso al sito web	Disponibilità di accesso al sito web	24h /24 h		

SETTORE MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE BIBLIOTECHE (SET 12)

SERVIZIO	UTENZA	INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	FORMULA DELL'INDICATORE	VALORE DELL'INDICATORE	CONTATTI	GG E ORARI DI FRUIZIONE
Elaborazione e trasmissione dei dati sulle biblioteche di Ateneo agli Uffici dell'Ateneo e agli Enti esterni richiedenti	Università, istituzioni nazionali ed internazionali di settore	Tempestività	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta al momento dell'erogazione del servizio	n. giorni	30	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo bibliomonitoraggio@unipa.it http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set12 Personale del Settore Devescovi (Responsabile) tel. 091.23893747 patrizia.devescovi@unipa.it Giovanna Campodonico tel. 091.23893668 giovanna.campodonico@unipa.it	Presso gli uffici: da lunedì a venerdì 9-13; martedì e giovedì 15-17 accesso continuo sul web
		trasparenza	Pubblicazione sul sito web del Settore delle modalità di accesso al servizio Presentazione della richiesta motivata tramite e-mail bibliomonitoraggio@unipa.it	24 h/ 24 - 7 giorni / 7			
			Pubblicazione sul sito web del Settore delle modalità di accesso al servizio Presentazione della richiesta motivata tramite il protocollo dell'Amministrazione centrale	5 giorni / 5			
		Efficacia	Pertinenza	Documentazione prodotta / documentazione richiesta	100%		
		Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	n° giornate di ricevimento del pubblico / n° giornate lavorative	5 giorni / 5		
		Accessibilità multicanale	Contatto via mail	Disponibilità di contatto	24 h/ 24 - 7 giorni / 7		
Informazione agli utenti sui servizi offerti dalle biblioteche di Ateneo (contatti, ubicazione, orari apertura al pubblico, servizi offerti, avvisi)	Utenti istituzionali, cittadini, associazioni, imprese, altre istituzioni	Tempestività	Tempo massimo per l'aggiornamento delle pagine web	n° giorni lavorativi dalla richiesta di aggiornamento da parte della struttura	3	Piazza Sant'Antonino, 1 – 90134 Palermo bibliomonitoraggio@unipa.it http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set12 Personale del Settore (Responsabile) Patrizia Devescovi tel. 091.23893747 patrizia.devescovi@unipa.it Giovanna Campodonico tel. 091.23893668 giovanna.campodonico@unipa.it	Presso gli uffici: da lunedì al venerdì 9-13; martedì e giovedì 15-17 accesso continuo sul web
		Trasparenza	Predisposizione di schede informative riguardanti il responsabile della biblioteca, le modalità di contatto, la sede, gli orari di apertura, i servizi offerti dalla struttura (consultazione, prestito, dd, ill..)	Disponibilità di accesso al sito web	7 giorni / 7		
		Efficacia	Pertinenza e regolarità	Aggiornamento informazione / aggiornamento richiesto	100%		
		Accessibilità	Predisposizione e aggiornamento pagine web http://portale.unipa.it/amministrazione/area1/ssp04/set12/bibliotechediAteneo/	Disponibilità di accesso al sito	7 giorni / 7		