



BIBLIOTECA – SERVIZIO FORNITURA DOCUMENTI

Caratteristiche del servizio erogato	Fornitura a titolo di scambio con altre biblioteche di articoli e documenti full-text posseduti dalla Biblioteca. Precedentemente anche a privati a pagamento.
Modalità di erogazione	Inoltro domanda da parte dell'utente, reperimento dei materiali richiesti e inoltro della copia digitale (dopo effettuazione del pagamento, se richiesto)
Tipologia di utenza	Personale ISS, Enti pubblici e privati, persone fisiche

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato(*)
		Descrizione	Formula	
Accessibilità	Fisica	Si	Gli utenti accedono in biblioteca e compilano il modulo di richiesta	100%
	Multicanale	Fax	Compilazione del modulo e inoltro della richiesta	100%
		Posta Elettronica	Compilazione del modulo e inoltro della richiesta	100%
Tempestività	Tempestività	Controllo al ricevimento della richiesta e inoltro della risposta (positiva o negativa) immediati. Fornitura dei documenti dopo effettuazione del pagamento	Fornitura immediata per il servizio diretto in sede. Subordinata all'effettuazione del pagamento richiesto per il servizio a distanza	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca	Informazioni sul responsabile e possibilità di contatto diretto sul sito web della Biblioteca	100%
	Procedure di contatto	1)Diretto in sede 2)Via Fax 3)Tramite sito web	1) L'utente compila la richiesta ed effettua il pagamento direttamente in Biblioteca 2-3) L'utente invia la richiesta utilizzando	100%



			apposito modulo attende la risposta, effettua il pagamento e riceve il materiale	
	Tempi di risposta	Immediati	Alla richiesta viene dato subito riscontro	100%
	Eventuali spese	Si, secondo tariffario	Descrizione sul web del costo del servizio erogato	100%
Efficacia	Conformità	Il servizio viene erogato in piena conformità con quanto dichiarato		100%
	Affidabilità	Nessuna richiesta rimane inevasa	Invio risposta via telefono, fax, posta elettronica	100%
	Compiutezza	La fornitura dei materiali è subordinata al reperimento dei documenti e al pagamento dei costi del servizio	Qualora il materiale non sia disponibile viene data immediata comunicazione all'utente. La mancata accettazione del preventivo o il mancato pagamento comportano la non erogazione della prestazione	80%

(*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)