



SETTORE DOCUMENTAZIONE – RICERCHE ONLINE	
Caratteristiche del servizio erogato	Ricerca di informazioni tecnico-scientifiche mediante sistemi avanzati di documentazione
Modalità di erogazione	Interrogazione basi e banche dati a carattere scientifico
Tipologia di utenza	Personale ISS, Enti pubblici, Istituti privati di riconosciuto valore scientifico, enti privati, persone fisiche ecc..

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato(*)
		Descrizione	Formula	
Accessibilità	Fisica	SI	Gli utenti possono accedere al Settore Documentazione	100%
	Multicanale	Telefonica	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
		E-mail	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
Tempestività	Tempestività	Telefonica/E-mail	Immediata dopo pagamento servizio	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Informazioni accessibili su web	/
	Procedure di contatto	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Telefono • Personalmente 	Informazione disponibile su web sul sito del Settore Documentazione	/
	Tempi di risposta	Immediata	Ogni richiesta di informazioni viene subito soddisfatta	/
	Eventuali spese	Pubblicazione su sito web	Descrizione su web del costo della prestazione fornita	Aggiornamento su eventuali modifiche del costo
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione fornita	Approvazione della strategia di ricerca da parte del richiedente	100%
	Affidabilità	Richiesta di ricerca su un determinato argomento	Strategia di ricerca concordata/risultati della ricerca stessa	100%
	Compiutezza	Richiesta della prestazione	Pagamento del servizio/Esecuzione della ricerca entro	100%



Istituto Superiore di Sanità

			sette giorni	
--	--	--	--------------	--

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



SETTORE DOCUMENTAZIONE - DOCLINE

Caratteristiche del servizio erogato	Acquisizione testi di articoli scientifici non disponibili nelle biblioteche italiane
Modalità di erogazione	Collegamento telematico con la National Library of Medicine di Bethesda, U.S.A.
Tipologia di utenza	Personale ISS, Università, biblioteche italiane, IRCCS, Ospedali, strutture assimilabili ad enti pubblici

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato(*)
		Descrizione	Formula	
Accessibilità	Fisica	NO	NO	NO
	Multicanale	E-mail	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
		Fax	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
Tempestività	Tempestività	E-mail/Fax	Immediata dopo pagamento servizio	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Informazioni accessibili su web	/
	Procedure di contatto	Sito web Telefono • E-mail	Informazione disponibile su web alla pagina della Biblioteca	/
	Tempi di risposta	Immediata	Ogni richiesta di informazioni viene subito soddisfatta	/
	Eventuali spese	Pubblicazione su sito web	Descrizione su web del costo del servizio modalità di accesso e pagamento	Aggiornamento su eventuali modifiche del costo
Efficacia	Conformità	Regolarità del servizio fornito	Numero di richieste inoltrate/numero di richieste evase	100%
	Affidabilità	Inoltro delle richieste alla NLM	Numero di richieste evase dalla NLM	95%



Istituto Superiore di Sanità

	Compiutezza	Esaustività della prestazione	L'articolo richiesto viene recapitato direttamente al richiedente entro 24/48 ore	100%
--	-------------	-------------------------------	---	------

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