

Reclami e suggerimenti

Responsabile del servizio: Piera Storari

Principali caratteristiche del servizio erogato: Il servizio è finalizzato alla soddisfazione dell'utente attraverso l'ascolto e al recepimento delle segnalazioni in merito alla criticità dei servizi.

Modalità di erogazione: E' possibile presentare suggerimenti o reclami secondo varie modalità: - in presenza - moduli cartacei presso i punti accoglienza - telefono - mail - form appositi sul sito web (<http://www.sba.uniroma3.it/it/sba-partecipo>) - social networks E' sempre necessario identificarsi.

Stakeholder Interni: Studenti; Personale docente; Ricercatori; Personale TAB

Stakeholder esterni: Imprese privati / P.A.; Cittadini

Vincoli e riferimenti normativi: L. 241/1990

Referente in caso di reclamo: Responsabile della struttura

Note: La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante per il miglioramento delle biblioteche, poiché le considerazioni provenienti dagli utenti contribuiscono a predisporre rimedi e azioni preventive o correttive per la qualità dei servizi. Il servizio è stato strutturato e introdotto per tutte le biblioteche dal 2015, pertanto sarà a tutti gli effetti operativo dal 2016.

Elenco attività:

Attività n° 1 - Predisposizione strumenti per gestione e organizzazione servizio (Servizio: Reclami e suggerimenti - Generale)

Responsabile dell'attività: Piera Storari

Unità organizzativa erogante: Ufficio coordinamento per le biblioteche

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 4

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Stesso ufficio -

Tempo Medio previsto per l'attività: 5 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Presentazione multicanale della segnalazione	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	Categoria valore: Numero Descrizione indicatore: Numero di canali utilizzabili dagli utenti Valore minimo: 1 Valore massimo: 6 Valore attualmente rilevato: 3 Valore programmato: 5

Attività n° 2 - Ricevimento e risposta preliminare (Servizio: Reclami e suggerimenti - Generale)

Responsabile dell'attività: Piera Storari

Unità organizzativa erogante: Ufficio coordinamento per le biblioteche

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Email - Consegna a mano - Telefono - Voce -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: sito web e social networks

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Feedback della biblioteca	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: Tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti (calcolato in giorni lavorativi). Valore minimo: 1 Valore massimo: 5 Valore attualmente rilevato: 5 Valore programmato: 2

Attività n° 3 - Gestione suggerimenti/reclami (Servizio: Reclami e suggerimenti - Generale)

Responsabile dell'attività: Piera Storari

Unità organizzativa erogante: Ufficio coordinamento per le biblioteche

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Stesso ufficio -

Tempo Medio previsto per l'attività: 15 Giorni

Attività n° 4 - Risposta finale (Servizio: Reclami e suggerimenti - Generale)

Responsabile dell'attività: Piera Storari

Unità organizzativa erogante: Ufficio coordinamento per le biblioteche

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Stesso ufficio -

Tempo Medio previsto per l'attività: 15 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Risposta finale della biblioteca	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempo medio di risposta finale a una segnalazione pervenuta (calcolato in giorni lavorativi) Valore minimo: 7 Valore massimo: 30 Valore attualmente rilevato: 30 Valore programmato: 15

Attività n° 5 - Chiusura del reclamo (Servizio: Reclami e suggerimenti - Generale)

Responsabile dell'attività: Piera Storari

Unità organizzativa erogante: Ufficio coordinamento per le biblioteche

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Email - Telefono - Voce -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sito web - social network

Tempo Medio previsto per l'attività: 15 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli 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 attualmente rilevato: 0 Valore programmato: 30

Attività n° 6 - Redazione report e analisi su suggerimenti/reclami (Servizio: Reclami e suggerimenti - Generale)

Responsabile dell'attività: Piera Storari

Unità organizzativa erogante: Sistema bibliotecario di ateneo

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 4

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Stesso ufficio -

Tempo Medio previsto per l'attività: 15 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Pubblicazione delle segnalazioni	[Trasparenza - Tempistiche di risposta]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempi di pubblicazione del monitoraggio delle segnalazioni Valore minimo: 30 Valore massimo: 365 Valore attualmente rilevato: 365 Valore programmato: 365