

## Reclami e suggerimenti - Biblioteca di area di scienze economiche

**Responsabile del servizio:** Roberta Lorè

**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 - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 2 Giorni

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

*Attività n° 2 - Ricevimento e risposta preliminare (Servizio: Reclami e suggerimenti - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

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

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Feedback della biblioteca	[Trasparenza - Procedure di contratto]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> Tempo medio di risposta alle proposte di acquisto degli utenti <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 5 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 3 <b>Valore programmato:</b> 2

*Attività n° 3 - Gestione suggerimenti/reclami (Servizio: Reclami e suggerimenti - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

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

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 1 Giorni

*Attività n° 4 - Risposta finale (Servizio: Reclami e suggerimenti - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 15 Giorni

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

Attività n° 5 - Chiusura del reclamo (Servizio: Reclami e suggerimenti - Biblioteca di area di scienze economiche)

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 10 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Soddisfazione servizio reclamo	[Efficacia - Affidabilità]	<b>Categoria valore:</b> Percentuale <b>Descrizione indicatore:</b> n. di utenti soddisfatti del servizio reclamo ricevuto / totale delle risposte <b>Valore minimo:</b> 0 <b>Valore massimo:</b> 100 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 0 <b>Valore programmato:</b> 30

Attività n° 6 - Redazione report e analisi su suggerimenti/reclami (Servizio: Reclami e suggerimenti - Biblioteca di area di scienze economiche)

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 365 Giorni

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