



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Servizi bibliotecari

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Document delivery digitale

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Fornitura di documenti (articoli di riviste, capitoli di libri) in formato digitale, richiesti tramite la piattaforma Nilde (Network for Inter-Library Document Exchange) o via email da utenti dell'ateneo o dalle biblioteche - italiane e estere - di altri atenei ed enti

UTENTI**Interni**

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Esterni

Biblioteche italiane e estere

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE[Centro di Ateneo per le Biblioteche - prof. Roberto Delle Donne](#)**UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE**[Centro di Ateneo per le Biblioteche - dott.ssa Maria Grazia Ronca](#)**LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO**[Complesso Sant'Antoniello, Piazza Bellini 59-60 - 80138 - Napoli](#)**RECAPITI e orari per contatti con l'utenza**I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: [RECAPITI](#)**ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica**

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:

<http://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab->

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS: Team Chiedi al CAB
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PROCEDURA WEB: https://nildeworld.bo.cnr.it/it
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	cab@pec.unina.it	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 2 Canali: 1. MAIL 2. PROCEDURA WEB: https://nildeworld.bo.cnr.it/it
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 2 giorni lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di programmati
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	96%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 5 %