



<b>SETTORE DOCUMENTAZIONE – RICERCHE ONLINE</b>	
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	Enti pubblici, Istituti privati di riconosciuto valore scientifico, enti privati, persone fisiche ecc..

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato(*)
		Descrizione	Formula	
<b>Accessibilità</b>	Fisica	SI	Gli utenti possono accedere al Settore Documentazione	100%
	Multicanale	Telefonica	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
		E-mail	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Telefonica/E-mail	Immediata dopo pagamento servizio	100%
<b>Trasparenza</b>	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"> <li>• Sito web</li> <li>• Telefono</li> <li>• Personalmente</li> </ul>	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
<b>Efficacia</b>	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 - TRADUZIONE ITALIANA MeSH

Caratteristiche del servizio erogato	Banca dati bilingue italiano/inglese dei MeSH (Medical Subject Headings)
Modalità di erogazione	Password di accesso il downloading della banca dati Consultazione gratuita al sito ISS - Settore Documentazione
Tipologia di utenza	Amministrazioni pubbliche, Enti di ricerca, Università, Scuole, Ospedali, soggetti privati, case farmaceutiche, organizzazioni a fini di lucro presenti su territorio nazionale e estero

Dimensioni	Sottodimensioni	Indicatore		Valore programmato(*)
		Descrizione	Formula	
<b>Accessibilità</b>	Fisica	NO	NO	NO
	Multicanale	Telefonica	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
		E-mail	Nessuna richiesta informazioni disattesa	100%
<b>Tempestività</b>	Tempestività	Telefonica/E-mail	Immediata dopo pagamento servizio	100%
<b>Trasparenza</b>	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"> <li>Sito web</li> <li>Telefono</li> </ul>	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	Aggiornamento su eventuali modifiche del costo
<b>Efficacia</b>	Conformità	Regolarità della prestazione fornita		100%
	Affidabilità	Inoltro delle richieste di accesso	Numero delle richieste di accesso	100%
	Compiutezza	Richiesta della prestazione	Pagamento del servizio/invio password di accesso alla banca dati entro sette giorni	100%



## 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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Telefono</li> <li>• E-mail</li> </ul>	Informazione disponibile su web alla pagina 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 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	Esastività 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)