b. Accoglienza e orientamento (comprensivo della consultazione del Catalogo e di una prima istruzione sull'accesso alle risorse elettroniche)	Il personale del CSB in servizio presso le singole biblioteche si impegna a fornire con professionalità e cortesia, l'assistenza e le prime informazioni necessarie per utilizzare nel modo migliore i servizi offerti (modalità di accesso, orari, collezioni librarie, consultazione, fotocopie, prestiti, risorse elettroniche, uso del Portale del CSB e del Catalogo unico d'Ateneo). **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della biblioteca. **TEMPESTIVITÀ** La risposta è immediata. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB, le guide e gli opuscoli informativi, gli avvisi in biblioteca. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).