



## Accesso e consultazione

### Informazioni generali sull'attività

**UTENTI:** Studenti, docenti, ricercatori, dottorandi e utenza accademica; strutture dell'Ateneo; altri stakeholder (privati cittadini, enti pubblici, aziende).

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** La Biblioteca della Scuola Politecnica si articola in 3 sedi principali, ed è presente in 2 biblioteche nei poli didattici decentrati di Savona e La Spezia. Offre complessivamente un totale di 404 posti a sedere, a cui si aggiungono 158 posti disponibili presso le biblioteche dei Poli di Savona e La Spezia. Gli utenti possono accedere per l'intero arco della giornata ai servizi: sale di lettura; consultazione in sede dei documenti cartacei ed elettronici con annesso il servizio di prestito, i servizi di *reference* e il prestito interbibliotecario. L'accesso alle sale di consultazione è libero e aperto a tutti, finalizzato ad attività di studio e ricerca; l'utente può accedere autonomamente ai volumi collocati a scaffale aperto; il materiale collocato in deposito è consultabile previa richiesta e recupero da parte del personale (immediato o entro le 24 ore). Le aule studio sono fornite di wifi e di postazioni con accesso ad Internet. E' garantito servizio di stampa e fotocopiatura self-service, anche tramite servizio "Unigeprint".

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Biblioteca della Scuola Politecnica

**UNITÀ:** Unità di coordinamento dei servizi di front-office

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Paola Bagnasco (Responsabile di unità)

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103352981

**E-MAIL:** [paola.bagnasco@unige.it](mailto:paola.bagnasco@unige.it)

**INDIRIZZO:** Stradone Sant'Agostino, 37 (Ufficio Direzione)

**WEBSITE:** <http://biblioteche.unige.it/bsp>

**NUMERO DI ADDETTI:** 16 (IN TURNAZIONE)

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103352981

**E-MAIL:** [bibliotecapolitecnica@unige.it](mailto:bibliotecapolitecnica@unige.it)

**ALTRO:** In presenza

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

Biblioteca di Architettura (Salita Sant'Agostino, 37): da lunedì a venerdì 8:30-19;

Biblioteca di Ingegneria Opera Pia (Via all'Opera Pia, pad. G): da lunedì a venerdì 8:30-19;

Biblioteca di Ingegneria Villa Cambiaso (Corso Montallegro, 1): da lunedì a venerdì 8-18

Biblioteca Polo Savona: 9-19:30;

Biblioteca Polo La Spezia: lun., mart., giov., ven.: 14.30 – 18.00 merc.: 8.30 – 13.30 / 14.30 – 18.00

Sezioni dipartimentali: orari diversificati, consultabili alla pagina <http://biblioteche.unige.it/bsp>

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

L'orario di apertura standard delle biblioteche di Ateneo è 8.30-19 da lunedì a venerdì; biblioteche e aule studio in strutture dipartimentali e poli didattici hanno orari diversificati. Orari, chiusure ordinarie e straordinarie e modifiche temporanee sono consultabili alla pagina <http://biblioteche.unige.it>.

Il servizio di front office delle biblioteche di Ateneo è affidato con turnazioni a personale strutturato e a personale di ditte esterne specializzato nella gestione dei servizi al pubblico delle biblioteche, con eventuale supporto di studenti 150ore: le unità di personale contemporaneamente presenti su ciascun front office variano da 1 a 3 a seconda delle fasce orarie e della tipologia del servizio offerto. Gli addetti svolgono in molti casi funzioni articolate di front e back office, quindi le unità citate svolgono diverse attività.

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	4 (accesso fisico, telefono, mail, sito)	4 (accesso fisico, telefono, mail, sito)	4 (accesso fisico, telefono, mail, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana (compresi Poli didattici distaccati) <i>Es. 20</i>	268	288	288
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	tempestivo. Materiale in magazzini remoti: 24 h	tempestivo. Materiale in magazzini remoti: 24 h	tempestivo. Materiale in magazzini remoti: 24 h
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet				
	D) Sito				
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	D, E, F (per materiale elettronico; per materiale cartaceo ultimo passaggio fisico)	D, E, F (per materiale elettronico; per materiale cartaceo ultimo passaggio fisico)	D, E, F (per materiale elettronico; per materiale cartaceo ultimo passaggio fisico)
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	0	0
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, D, F	A, D, F	A, D, F

## Ulteriori informazioni

---

**INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:** Sì

**RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:** A seguito di somministrazione di questionari con domande in prevalenza a risposta chiusa, le risultanze sono state leggermente difformi da sede a sede, pur nel complessivo apprezzamento del servizio. In particolare gli studenti hanno apprezzato la modalità di accoglienza all'utente ad Architettura e alla sede di Villa Cambiaso, e l'ambiente confortevole presso la sede di Opera Pia. Tra le criticità o i desiderata, è risultato molto richiesto un ampliamento dell'orario di apertura di tutte le sedi, che è stato realizzato a partire dal mese di settembre