

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 di Scienze Mediche e Farmaceutiche si articola in 1 sede principale (Polo Alberti - Medicina e Farmacia), e 1 sala lettura (Viale Benedetto XV - Farmacia). I posti a sedere sono complessivamente 99 . 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 di Scienze Mediche e farmaceutiche

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di front-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Michela Fierro

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103533008

E-MAIL: michela.fierro@unige.it

INDIRIZZO: Via L.B. Alberti, 4 (Direzioe)

WEBSITE: <http://biblioteche.unige.it/bssmf>

NUMERO DI ADDETTI: 12 (IN TURNAZIONE)

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0103538613

E-MAIL: bibliomedfarm@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì - venerdì ore 8-19

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 il 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
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 (mail, Facebook, accesso fisico, telefono, sito)	5 (mail, Facebook, accesso fisico, telefono, sito)	5 (mail, Facebook, accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	96	110	110
TEMPESTIVITÀ					
	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	tempestivo	tempestivo
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, D, E (Facebook), G (informazioni a catalogo, Depliant, Corsi ADE)	B, D, E (Facebook), G (informazioni a catalogo, Depliant, Corsi ADE)	B, D, E (Facebook), G (informazioni a catalogo, Depliant, Corsi ADE)

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>	F	F	F
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	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, G (moduli cartacei)	A, D, F	A, D, F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **NO**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: