

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 Sociali si articola in 4 sedi principali e alcune sezioni dipartimentali, ed è presente nelle biblioteche dei Poli didattici decentrati di Savona e Imperia. Offre complessivamente un totale di 643 posti a sedere, a cui si aggiungono 180 posti disponibili nelle sezioni dipartimentali e 262 presso i Poli decentrati. 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. I documenti a scaffale aperto sono consultabili sul momento, quelli a magazzino previa richiesta e recupero da parte del personale – immediato o entro le 24 ore. Tutte le aule studio sono fornite di wifi e PC per la consultazione delle risorse online. E' garantito il 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 sociali

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di front-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Laura Testoni Unità di coordinamento dei servizi front office

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095217

E-MAIL: biblioscienze sociali@unige.it

INDIRIZZO: Via vivaldi 5 Darsena 16128 Genova (Direzione)

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

NUMERO DI ADDETTI: 22 (in turnazione)

MODALITÀ DI RECLAMI: Lo staff che gestisce il front office è tenuto ad accogliere i reclami e trasmetterli al Direttore con modulistica ad hoc.

TELEFONO: 0102095217 / 0102095214

E-MAIL: biblioscienze sociali@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

Biblioteca di Economia: da lunedì a venerdì 8:30-19;

Biblioteca di Giurisprudenza: da lunedì a venerdì 8:30-19;

Biblioteca di Scienze della Formazione: da lunedì a venerdì 8:30-19;

Biblioteca di Scienze Politiche: da lunedì a venerdì 8:30-19;

Aula studio serale e week end: presso Biblioteca di Giurisprudenza, da lunedì a venerdì 19-22; sabato e domenica 8.30-22.

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

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 (Accesso fisico, email, telefono, sito web, profilo Facebook di Struttura)	5 (Accesso fisico, email, telefono, sito web, profilo Facebook di Struttura)	5 (Accesso fisico, email, telefono, sito web, profilo Facebook di Struttura)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	362	372,5	372,5
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. Materiale custodito in magazzini remoti: 24h	tempestivo. Materiale custodito in magazzini remoti: 24h	tempestivo. Materiale custodito in magazzini remoti: 24h
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 (Profilo Facebook di Struttura)	B, D, E (Profilo Facebook di Struttura)	B, D, E (Profilo Facebook di Struttura)

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>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	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>	C, D	C, D, G (Servizi UNO per tutto di prenotazione o booking online dei libri)	C, D, G (Servizi UNO per tutto di prenotazione o booking online dei libri)
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	2	2	2
	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, B, C (Facebook), D, F, G (il personale raccoglie i reclami e li trasmette al Direttore)	A, B, C (Facebook), D, F, G (il personale raccoglie i reclami e li trasmette al Direttore)	A, B, C (Facebook), D, F, G (il personale raccoglie i reclami e li trasmette al Direttore)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: