

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 Umanistiche si articola in 6 sedi principali, ed offre complessivamente un totale di 367 posti a sedere. 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. 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 umanistiche

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di front-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Carmen Spisa

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102099802

E-MAIL: Servizi.BSSU@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 6 (Direzione)

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

NUMERO DI ADDETTI: 18 (CON TURNAZIONI)

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102099802

E-MAIL: Servizi.BSSU@unige.it

ALTRO: In presenza

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

Biblioteca Umanistica @Lingue: lun-ven 8.30-19

Biblioteca Umanistica @Balbisei: lun-ven 8.30-19

Biblioteca Umanistica @Balbidue - Medievistica, Romanistica e Geografia: lun-ven 8.30-19

Biblioteca Umanistica @Balbiquattro - Antichistica e Filosofia: lun-gio: 9-13; 14-18; ven 9-13

Biblioteca Umanistica @Balbiquattro - Arti e Spettacolo e Filologia Classica: lun-gio: 9-17; ven 9-13

Biblioteca Umanistica @Balbiquattro - Glottologia: lun-ven 9-13

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, telefono, accesso fisico, sito, Facebook)] | 5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook)] | 5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook)] |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | 336 (12 punti) | 249,5 (6 punti) | 249,5 (6 punti) |
| 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 (catalogo) | B, D, E (Facebook), G (catalogo) | B, D, E (Facebook), G (catalogo) |
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | tempestivo | tempestivo | tempestivo |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | Unità di misura | Valore 2017 | Valore 2018 | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|--|---|--|--|--|
| | 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 Es: E | F (tranne che per l'accesso al materiale cartaceo) | F (tranne che per l'accesso al materiale cartaceo) | F (tranne che per l'accesso al materiale cartaceo) |
| EFFICACIA | | | | | |
| | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno Numero all'anno Es. 2 | 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 Es: A, C (facebook) | A, C (Facebook), D, E, F | A, C (Facebook), D, E, F | A, C (Facebook), D, E, F |

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: