



Catalogazione

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Utilizzatori del catalogo pubblico

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Inserimento a catalogo di dati e metadati relativi al materiale bibliografico cartaceo (monografie e periodici) ed elettronico (periodici elettronici, ebooks, pacchetti editoriali, banche dati) acquisito o posseduto dalla biblioteca della Scuola Politecnica. L'attività è finalizzata al reperimento da parte dell'utente finale di ogni tipologia di materiale informativo, didattico o scientifico presente nelle biblioteche di Ateneo. I dati vengono riversati periodicamente in cataloghi nazionali e internazionali (Sbn, Acnp, WorldCat Oclc).

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Biblioteca della Scuola di Scienze MFN

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di back-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Caterina Di Santo, Direttore della Biblioteca della Scuola di Scienze MFN (Il responsabile dell'Unità di coordinamento dei Servizi di back-office non è stato designato)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: BTM: 010 3533052 - Valletta Puggia 010 3536765

E-MAIL: BTM: bsssedebtm@unige.it - Valletta Puggia: sedevallettapuggia@unige.it

INDIRIZZO: BTM: Via L. B. Alberti, 4 - Valletta Puggia: Via Dodecaneso, 35

WEBSITE: http://biblioteche.unige.it/bss_mfn

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: BTM: 010 3533052 - Valletta Puggia 010 3536765

E-MAIL: BTM: bsssedebtm@unige.it - Valletta Puggia: sedevallettapuggia@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: negli orari di apertura della biblioteca

MAGGIORI INFORMAZIONI: Non è previsto uno sportello per l'attività in esame, tuttavia gli addetti sono a disposizione per eventuali richieste da parte degli utenti. Alcune unità di personale svolgono funzioni di front-office e back-office e pertanto vengono coneggiate in più schede di 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>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	26	26	26
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora
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>	G (Interfaccia UNO per tutti)	G (Interfaccia UNO per tutto)	G (Interfaccia UNO per tutto)

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>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	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, C (Facebook), E, F	A, C (Facebook), E, F	A, C (Facebook), E, F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: