



## Supporto tecnico ai servizi informatici delle biblioteche

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, Docenti, Personale TABS, Strutture, Altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Gestione e configurazione gestionale Alma e discovery tool Primo; manutenzione evolutiva di programmi di allineamento utenti in Alma con anagrafiche di riferimento; gestione segnalazioni ai fornitori; formazione, supporto, helpdesk di secondo livello; produzione di documentazione, manualistica e dati d'uso; manutenzione sito e mailing list dello SBA

**AREA/CENTRO:** Centro Dati, informatica e telematica di Ateneo - CeDIA

**SERVIZIO:** Servizio Progettazione e sviluppo software

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Ufficio Supporto del sistema bibliotecario

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Cristina Gatti

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 353 2282

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

**INDIRIZZO:** viale cembrano 4, 16148 Genova

**WEBSITE:** [biblioteche.unige.it](http://biblioteche.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

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 (mail, telefono, sito, OTRS)	4 (mail, telefono, sito, OTRS)	4 (mail, telefono, sito, OTRS)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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>	2 ore	2 ore	2 ore
<b>TRASPARENZA</b>					
	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, G (documentazione inserita nelle piattaforme di gestione documentale ed e-learning)	B, D, G (documentazione inserita nelle piattaforme di gestione documentale ed e-learning)	B, D, G (documentazione inserita nelle piattaforme di gestione documentale ed e-learning)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 ore	3 ore	3 ore

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	G (mail, OTRS)	G (mail, OTRS)	G (mail, OTRS)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	3	3	3
	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	A	A

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: