



**Università  
di Genova**

## Gestione raccolte

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Tutti gli utenti della biblioteca

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Aggiornamento, rinnovo e riorganizzazione costante delle raccolte librerie a scaffale aperto e a deposito, e delle collezioni elettroniche e digitali, al fine di ottimizzarne la fruizione diretta da parte dell'utenza e l'aderenza alle necessità informative, didattiche e di ricerca dell'area disciplinare delle scienze matematiche, fisiche e naturali.

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Biblioteca della Scuola di Scienze Matematiche fisiche e naturali

**UNITÀ:** Unità di coordinamento dei servizi di back-office

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Maria Caterina Di Santo

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** BTM: 010 3538613 - Valletta Puggia: 010 3536759

**E-MAIL:** BTM: [bsssedebtm@unige.it](mailto:bsssedebtm@unige.it) - Valletta Puggia: [sedevallettapuggia@unige.it](mailto:sedevallettapuggia@unige.it)

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

**WEBSITE:** [http://biblioteche.unige.it/bss\\_mfn](http://biblioteche.unige.it/bss_mfn)

**NUMERO DI ADDETTI:** 6

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** BTM: 010 3538613 - Valletta Puggia: 010 3536759

**E-MAIL:** BTM: [bsssedebtm@unige.it](mailto:bsssedebtm@unige.it) - Valletta Puggia: [sedevallettapuggia@unige.it](mailto:sedevallettapuggia@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** In orario di ufficio

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Attività svolta da personale strutturato, coadiuvato dagli addetti al front office. Non è previsto uno sportello per l'attività in esame, tuttavia i bibliotecari sono a disposizione degli utenti per eventuali richieste o segnalazioni. Attività non quantificabile in ore di lavoro. Alcune unità di personale svolgono funzioni di front-office e back-office e pertanto vengono conteggiate 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>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile.	Non rilevabile	Non rilevabile
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
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, G (UNO per tutti)	B, G (UNO per tutto)	B, G (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: