



**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 umanistiche.

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 back-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Anna Storace

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010-209-9532

E-MAIL: anna.storace@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 6

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

NUMERO DI ADDETTI: 10

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010-209-9532

E-MAIL: servizi.BSSU@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

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.

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>	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)
	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, D, E (Facebook), F, G (UNO per tutto)	B, D, E (Facebook), F, G (UNO per tutto)	B, D, E (Facebook), F, G (UNO per tutto)
	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 <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>	B, E, F, G (di persona)	B, E, F, G (di persona)	B, E, F, G (di persona)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: