



Informazioni bibliografiche

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, ricercatori, dottorandi e utenza accademica; strutture dell'Ateneo; altri stakeholder.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Le informazioni bibliografiche vengono fornite su più livelli: dall'informazione di base sull'uso della biblioteca e assistenza nelle ricerche a catalogo, fino al *reference* avanzato che fornisce consulenze bibliografiche personalizzate ai tesisti e all'utenza accademica a supporto della ricerca e per il reperimento di documentazione specialistica nell'ambito delle scienze politecniche. Viene inoltre fornito supporto tecnico sull'uso della Biblioteca digitale e delle risorse elettroniche e sulle più efficaci strategie di ricerca in rete, anche tramite organizzazione di seminari e corsi a diversi livelli di complessità. Nelle sedi è presente materiale informativo.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

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

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di front-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Laura Testoni Unità di coordinamento dei servizi front office

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095217

E-MAIL: biblioscienze sociali@unige.it

INDIRIZZO: Via Vivaldi 5 - Darsena 16126 Genova

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

NUMERO DI ADDETTI: 28 (personale front office in turnazione + specialisti reference)

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095217 / 0102095214

E-MAIL: biblioscienze sociali@unige.it

ALTRO: gli addetti accolgono i reclami e li trasmettono al Direttore con modulistica ad hoc

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: negli orari di apertura delle biblioteche (<http://biblioteche.unige.it/bsss>)

MAGGIORI INFORMAZIONI: Il servizio informazioni bibliografiche di base è svolto dal personale di front office (strutturato e esterno) in tutte le sedi e sezioni, e durante l'intero orario di apertura della biblioteca; il servizio di *reference* avanzato è personalizzato e fornito su richiesta e anche tramite appuntamento con personale specializzato e si svolge nelle sedi principali della Biblioteca. Gli addetti svolgono in molti casi funzioni articolate di front e back office, quindi le unità citate svolgono diverse attività.

Il catalogo delle biblioteche di Ateneo “UNO per tutto” è consultabile alla pagina <https://unopertutto.unige.net> e si presenta come un discovery tool che integra risorse cartacee ed elettroniche con link diretto alle risorse disponibili in full text.

L'accesso alle risorse elettroniche di Ateneo (periodici elettronici, ebooks, banche dati) all'interno delle biblioteche è libero e avviene tramite riconoscimento dell'indirizzo IP gli utenti istituzionali o autorizzati possono accedere via proxy anche da postazioni esterne all'Ateneo, utilizzando le credenziali “UnigePass”.

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 (Accesso fisico, telefono, mail, sito web, Facebook di Struttura)	5 (Accesso fisico, telefono, mail, sito web, Facebook di Struttura)	5 (Accesso fisico, telefono, mail, sito web, Facebook di Struttura)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	362	362	362
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)	B, D, E (Facebook) G (report dei servizi pubblicato a febbraio)	B, D, E (Facebook) G (report dei servizi pubblicato a febbraio)

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>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	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>	C, D, E, F, G (email in alcuni casi chat)	C, D, E, F, G (email in alcuni casi chat)	C, D, E, F, G (email in alcuni casi chat)
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno 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, B, C (Facebook), D, F,	A, B, C (Facebook), D, F,	A, B, C (Facebook), D, F,

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: