



## 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 mediche e farmaceutiche. 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 Mediche e farmaceutiche

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

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Michela Fierro

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103533008

**E-MAIL:** [michela.fierro@unige.it](mailto:michela.fierro@unige.it)

**INDIRIZZO:** Via L.B. Alberti, 4

**WEBSITE:** <http://biblioteche.unige.it/bssmf>

**NUMERO DI ADDETTI:** 8

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Lunedì-Venerdì ore 8-19

**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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	6 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook, corsi)	6 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook, corsi)	6 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook, corsi)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	48	55	55
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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
<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, E (Facebook), G (depliant, corsi)	B, D, E (Facebook), G (depliant, corsi)	B, D, E (Facebook), G (depliant, corsi)
	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>	3	2	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, D, F, G (moduli cartacei)	A, D, F	A, D, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: