



## Piano di acquisti e scarti

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Tutti gli utenti della biblioteca.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Selezione e acquisizione delle risorse bibliografiche cartacee ed elettroniche necessarie alle attività di insegnamento e ricerca con particolare attenzione ai testi per la didattica e agli acquisti su segnalazione dei docenti dei corsi di laurea dell'area delle scienze matematiche fisiche e naturali. Selezione del materiale presente in molteplici copie, obsoleto o deteriorato da proporre per lo scarto, che si effettua con apposite procedure in applicazione della "Policy di Ateneo per la gestione delle raccolte bibliografiche".

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

**SERVIZIO:** Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

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

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

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

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 3533052

**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:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 3533052

**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:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Le attività di acquisizione sono affidate a personale strutturato; il tempo indicato di erogazione del servizio acquisizioni è inteso tra la ricezione dell'ordine e la sua emissione; la ricezione del materiale ordinato è variabile in relazione alla reperibilità del materiale richiesto e alla tipologia. Non è previsto uno sportello per l'attività ma gli addetti sono a disposizione per eventuali richieste degli utenti. Le attività di scarto avvengono a livello di Biblioteca di Scuola, in coordinamento con il Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Entrambe queste attività sono svolte in orario di ufficio e non sono quantificabili in ore di lavoro.

Alcune unità di personale svolgono diverse 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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e	B, D, G (UNO per tutto)	B, D, G (UNO per tutto)	B, D, G (UNO per tutto)
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>			
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				

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: