



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 mediche e farmaceutiche. 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 Mediche e farmaceutiche

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di back-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Caterina Di Santo

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103538273

E-MAIL: disanto@unige.it

INDIRIZZO: Via L. B. Alberti 4

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

NUMERO DI ADDETTI: 5

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0103538613

E-MAIL: bibliomedfarm@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Le attività di acquisizione sono affidate ad un ufficio centralizzato; 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.

| 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, modulo online) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, modulo online) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, modulo online) |
| | 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> | 1 giorno (non rilevabile per lo scarto) | 1 giorno (non rilevabile per lo scarto) | 1 giorno (non rilevabile per lo scarto) |
| | tempo medio di erogazione del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i> | 1 giorno (non rilevabile per lo scarto) | 1 giorno (non rilevabile per lo scarto) | 1 giorno (non rilevabile per lo scarto) |
| 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), G (modulo online, catalogo) | B, D, E (Facebook), G (modulo online, catalogo) | B, D, E (Facebook), G (modulo online, catalogo) |

| 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, D, F | 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: