

## 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 di materiale su segnalazione dei docenti dei corsi di laurea dell'area delle scienze sociali. 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 sociali

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

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Irene Guerrini

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102099874

**E-MAIL:** [irene.guerrini@giuri.unige.it](mailto:irene.guerrini@giuri.unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Balbi 22, 5. piano

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 12

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01029099874

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Le attività di acquisizione sono affidate a uffici centralizzati presso le sedi principali (Economia, Giurisprudenza, Scienze Politiche e Scienze della Formazione); 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
<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>	1 ora	1 ora	1 ora
	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)
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e	B, D, E (Facebook)	B, D, E (Facebook)	B, D, E (Facebook)
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	F, G (Discovery tool UNO per tutto)	F, G (Discovery tool UNO per tutto)	F, G (Discovery tool UNO per tutto)
	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
<b>EFFICACIA</b>					
	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, E, F	A, B, E, F	A, B, E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: