



Prestito locale e interbibliotecario

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, utenza accademica, strutture dell'Ateneo, altri stakeholder (utenti esterni autorizzati, biblioteche italiane e straniere)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Il prestito locale è destinato agli utenti istituzionali e a utenti esterni autorizzati, e prevede la possibilità di prestare all'utente un certo numero di volumi con una scadenza definita, rinnovabile. Per accedere al servizio di prestito occorre essere inseriti nell'anagrafica dell'Ateneo. Alcuni libri possono essere esclusi dal prestito e destinati alla sola consultazione; lo stato di prestabilità e la disponibilità dei volumi sono visibili a catalogo. La Biblioteca eroga inoltre il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (ILL/DD), che permette di ricevere da altre biblioteche italiane e straniere libri o articoli non posseduti in loco e non presenti nelle biblioteche genovesi. Il servizio è riservato all'utenza istituzionale ed è gratuito, salvo rimborsi spese eventualmente dovuti ad altre biblioteche. Per il prestito interbibliotecario le biblioteche di Ateneo partecipano a cataloghi e progetti nazionali e internazionale (Sbn, Acnp, WorldCat Oclc) e aderiscono alla piattaforma nazionale Nilde per lo scambio di documenti (articoli o estratti) in maniera automatizzata.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Biblioteca della Scuola Politecnica

UNITÀ: Unità di coordinamento dei servizi di front-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Paola Bagnasco

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103352981

E-MAIL: paola.bagnasco@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE: <http://biblioteche.unige.it/node/20>

NUMERO DI ADDETTI: 18 (16 prestito locale, in turnazione ; 2 prestito interbibliotecario)

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0103352981

E-MAIL: bibliotecapolitecnica@unige.it

ALTRO: In presenza

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

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

MAGGIORI INFORMAZIONI: Tutto il personale addetto ai front office esegue le operazioni di prestito e restituzione volumi; il prestito interbibliotecario è centralizzato sulle sedi principali, e affidato a bibliotecari specializzati nello svolgimento di tale attività-

Gli addetti svolgono in molti casi funzioni articolate di front e back office, quindi le unità citate svolgono diverse attività.

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 (accesso fisico, telefono, mail, sito)	4 (accesso fisico, telefono, mail, sito)	4 (accesso fisico, telefono, mail, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana (compresi Poli didattici) <i>Es. 20</i>	268	288	288
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>	Prestito locale: tempestivo. Materiale in magazzini remoti: 24 h. Prestito interbibliotecario: articoli 48 h, libri 1 settimana	Prestito locale: tempestivo. Materiale in magazzini remoti: 24 h. Prestito interbibliotecario: articoli 48 h, libri 1 settimana	Prestito locale: tempestivo. Materiale in magazzini remoti: 24 h. Prestito interbibliotecario: articoli 48 h, libri 1 settimana
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, D, G (modulistica locale)	B, D, G (modulistica locale)	B, D, G (modulistica locale)

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>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Gestione intero processo online F) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	D, E, F (per materiale elettronico; per materiale cartaceo ultimo passaggio fisico, G (Nilde utenti)	D, E, F (per materiale elettronico; per materiale cartaceo ultimo passaggio fisico, G (Nilde utenti)	D, E, F (per materiale elettronico; per materiale cartaceo ultimo passaggio fisico, G (Nilde utenti)
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, D, F	A, D, F	A, D, F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Indagine effettuata tramite somministrazione di questionari cartacei con domande in prevalenza a risposta chiusa. I risultati sono stati leggermente difformi da sede a sede, pur nel complessivo apprezzamento del servizio. Uniforme il giudizio positivo sull'aggiornamento delle collezioni e sulla quantità di risorse a disposizione.