

## 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 di Scienze umanistiche

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

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Carmen Spisa

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102099802

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi 6

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 22 (18 prestito locale, in turnazione + 4 prestito interbibliotecario)

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0102099802

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

**ALTRO:** Direttamente al bancone del prestito

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** negli orari di apertura delle biblioteche.

**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, affidato a 6 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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	5 (mail, telefono, accesso fisico, UNO per tutti, NILDE utenti)	5 (mail, telefono, accesso fisico, UNO per tutto, NILDE utenti)	5 (mail, telefono, accesso fisico, UNO per tutto, NILDE utenti)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	A gennaio 2017: 28,42 ore medie a settimana su 12 punti	Da settembre 2018: 42,75 ore medie a settimana su 6 punti	42,75 ore medie a settimana su 6 punti
<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>	Prestito locale: tempestivo. Prestito interbibliotecario: tempi tecnici postali	Prestito locale: tempestivo. Prestito interbibliotecario: tempi tecnici postali	Prestito locale: tempestivo. Prestito interbibliotecario: tempi tecnici postali
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e	D, E (Facebook), G (UNO per tutti, NILDE utenti)	D, E (Facebook), G (UNO per tutto, NILDE utenti)	D, E (Facebook), G (UNO per tutto, NILDE utenti)
	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>	tempestivo (per ILL/DD info su iter in corso)	tempestivo (per ILL/DD info su iter in corso)	tempestivo (per ILL/DD info su iter in corso)
	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>	D, G (UNO per tutti, NILDE utenti)	D, G (UNO per tutto, NILDE utenti)	D, G (UNO per tutto, 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, C (Facebook), D, E, F	A, C (Facebook), D, E, F	A, C (Facebook), D, E, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: