



Supporto tecnico alle risorse digitali

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, utenza accademica, strutture dell'Ateneo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Il Servizio prevede il supporto nell'uso della biblioteca digitale, delle risorse elettroniche (ejournals ebooks, database), del servizio Proxy di Ateneo per l'accesso alle risorse da postazioni esterne. Le informazioni di base sono fornite a livello di front office in tutte le biblioteche, quelle avanzate vengono fornite dal personale strutturato specializzato. Un gruppo di lavoro di Ateneo formato da personale altamente specializzato è dedicato alla gestione, verifica, monitoraggio e aggiornamento costante delle risorse elettroniche e risponde alle richieste degli utenti e alle segnalazioni di malfunzionamento, attraverso una mailing list dedicata e avvalendosi del supporto Cedia - Settore sistemi a supporto del Sistema Bibliotecario e della gestione documentale per la didattica.

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 front-office

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Laura Testoni Unità di coordinamento dei servizi front office

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095217

E-MAIL: biblioscienze sociali@unige.it

INDIRIZZO: Via Vivaldi 5 - Darsena 16126 Genova

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

NUMERO DI ADDETTI: 10

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095217

E-MAIL: biblioscienze sociali@unige.it

ALTRO: lo staff che gestisce il servizio accoglie i reclami e li trasmette al Direttore con modulistica ad

hoc

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

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

MAGGIORI INFORMAZIONI: 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>	5 (Accesso fisico, telefono, mail, sito web, Facebook di Struttura)	5 (Accesso fisico, telefono, mail, sito web, Facebook di Struttura)	5 (Accesso fisico, telefono, mail, sito web, Facebook di Struttura)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	36	36	36
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>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
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 (profilo Facebook di Struttura)	B, D, E (profilo Facebook di Struttura)	B, D, E (profilo Facebook di Struttura)

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>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio:				
	A) Assente				
	B) PDF Scaricabile		C, D, E, F G (mailing list di ateneo letta dai bibliotecari specializzati in risorse elettroniche)	C, D, E, F G (mailing list di ateneo letta dai bibliotecari specializzati in risorse elettroniche)	C, D, E, F G (mailing list di ateneo letta dai bibliotecari specializzati in risorse elettroniche)
	C) Form compilabile online	Lettera/e			
	D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
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)	Lettera/e	A, B, D, F	A, B, D, F	A, B, D, F
	D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>			
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: