



## 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 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:** 6

**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:**

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, sito, Facebook)	5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook)	5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, Facebook)
	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>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
<b>TRASPARENZA</b>					
	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>	G (UNO per tutti, SFX, Genuallib)	G (UNO per tutto)	G (UNO per tutto)

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
	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 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: