



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 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: 5

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.

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>	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 <i>Es. 20</i>	147	160	160
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>	tempestivo	tempestivo	tempestivo
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, G (modulistica locale)	B, D, G (modulistica locale)	B, D, G (modulistica locale)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	tempestivo	tempestivo	tempestivo

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	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 Es: E	D, E (riuscito accesso alla risorsa digitale)	D, E (riuscito accesso alla risorsa digitale)	D, E (riuscito accesso alla risorsa digitale)
EFFICACIA					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Numero all'anno Es. 2	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 Es: A, C (facebook)	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 sulla quantità di risorse a disposizione.