



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
| AREA SERVIZIO  | Servizi bibliotecari  |                             |
| DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO   | Supporto ai bibliotecari per l'uso delle piattaforme gestite dal CAB  |                             |
| DESCRIZIONE DEL SERVIZIO   | Si fornisce supporto ai bibliotecari che utilizzano le piattaforme gestite dal CAB: ALMA (catalogazione e circolazione), Primo (ricerca bibliografica e catalogo di Ateneo); EDS (ricerca bibliografica e catalogo di Ateneo), Share catalogue (catalogo di Ateneo), SimonLib (raccolta dati sulle biblioteche) |                             |
| UTENTI   | Interni   | Bibliotecari                |
|  | Esterni   |                             |
| STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE                        | <a href="#">Centro di Ateneo per le Biblioteche - Responsabile prof. Roberto delle Donne</a>  |                             |
| UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE               | <a href="#">Centro di Ateneo per le Biblioteche – Responsabile dott.ssa Maria Grazia Ronca</a>  |                             |
| LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO                                  | <a href="#">Complesso Sant'Antonello, Piazza Bellini 59-60 - 80138 - Napoli</a>   |                             |
| RECAPITI e orari per contatti con l'utenza   | I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-">https://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-</a>                                 |                             |
| ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica   | Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link:<br><a href="https://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-">https://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-</a>   |                             |
| CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio | per le richieste di informazioni sul servizio   | MAIL                        |
|  |   | TELEFONO                    |
|  |   | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS |
|  | per l'erogazione del servizio all'utenza  | MAIL                        |
|  | TELEFONO  |                             |

indirizzo PEC/MAIL al quale è  
possibile inviare reclami

PEC: [cab@pec.unina.it](mailto:cab@pec.unina.it)  
EMAIL: [cab@unina.it](mailto:cab@unina.it)

| Dimensioni della qualità | Descrizione   | Unità di misura  | Valore programmato   |
|--------------------------|---|--|--|
| ACCESSIBILITA'           | Facilità accesso al servizio  | Numero canali per richieste di informazioni sul servizio   | N 3 Canali   |
|                          |   |  | MAIL   |
|                          |   |  | TELEFONO   |
|                          |   | Numero canali per richieste di derogazione del servizio  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS  |
|                          |   |  | N 3 Canali   |
|                          |   |  | MAIL   |
| TRASparenza              | Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata        | Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)              | TELEFONO   |
|                          |   |  | PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS  |
| TEMPESTIVITA'            | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi   | Frequenza: almeno annuale  |
| EFFICACIA                | Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio | gg. lavorativi   | ≤ 3 giorni (lavorativi)  |
|                          | Continuità del servizio   | Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare | 100 % ( <a href="#">esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo</a> ) |
|                          | Compiutezza   | Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute   | 100%   |
|                          | Affidabilità  | Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno          | ≤ 5%   |