



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Servizi di Biblioteca di Area Agraria, Area Architettura, Area Giuridica, Area Umanistica, Area Economia, Area Farmacia, Area Ingegneria, Area Medicina e Chirurgia, Area Scienze, Area Scienze Politiche, Area Scienze Sociali, Area Veterinaria	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza all'uso delle risorse elettroniche	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Assistenza all'uso delle risorse elettroniche acquistate dall'Ateneo accessibili online. Supporto agli utenti con spiegazioni e illustrazioni sull'uso del Discovery di Ateneo, delle banche dati, dei periodici elettronici e di tutte le risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo. Soluzioni di problematiche legate alle diverse e/o particolari modalità di utilizzo e di accesso.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori e Ricercatori
		Studenti
		Dottorandi
		Assegnisti
		Professori a contratto
		Altro (specificare): collaboratori a vario titolo, cultori della materia
	Esterni	Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso ai corsi di laurea a numero programmato)
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="#">Biblioteca di Area Agraria / Dott.ssa Valeria LO CASTRO; Biblioteca di Area Architettura / dott.ssa Cinzia MARTONE; Biblioteca di Area Giuridica / dott.ssa Assunta Vaccaro; Biblioteca di Area Umanistica / dott. Nicola Madonna; Biblioteca di Area Economia - dott.ssa Danila Oliviero; Biblioteca di Area Farmacia Dott.ssa Paola GUIZZI; Biblioteca di Area Ingegneria / dott.ssa Lucia Ferrara; Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia / dott. Riccardo Romagnuolo; Biblioteca di Area Scienze/Dott.ssa Cinzia MARTONE (interim); Biblioteca di Area Scienze Politiche / dott.ssa Giovanna Loggia; Biblioteca di Area Scienze Sociali - dott. Vincenzo Freda; Biblioteca di Area Veterinaria/ dott.ssa Giovanna Loggia (interim)</a>	

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO	<a href="#">Biblioteca di Area Agraria</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Architettura</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Economia</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Farmacia</a> - <a href="#">Biblioteca Area Giuridica</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Ingegneria</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Scienze</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Scienze Politiche</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Scienze Sociali</a> - <a href="#">BRAU</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Umanistica</a> - <a href="#">Biblioteca di Area Veterinaria</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: <a href="#">Biblioteca di Area Agraria / Dott.ssa Valeria LO CASTRO</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Architettura / dott.ssa Cinzia MARTONE</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Giuridica / dott.ssa Assunta Vaccaro</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Umanistica / dott. Nicola Madonna</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Economia - dott.ssa Danila Oliviero</a> ; ; <a href="#">Biblioteca di Area Farmacia Dott.ssa Paola GUIZZI</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Ingegneria / dott.ssa Lucia Ferrara</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia / dott. Riccardo Romagnuolo</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Scienze/Dott.ssa Cinzia MARTONE (interim)</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Scienze Politiche / dott.ssa Giovanna Loggia</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Scienze Sociali - dott. Vincenzo Freda</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Veterinaria/ dott.ssa Giovanna Loggia (interim)</a>	
ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: <a href="#">Biblioteca di Area Agraria / Dott.ssa Valeria LO CASTRO</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Architettura / dott.ssa Cinzia MARTONE</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Giuridica / dott.ssa Assunta Vaccaro</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Umanistica / dott. Nicola Madonna</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Economia - dott.ssa Danila Oliviero</a> ; ; <a href="#">Biblioteca di Area Farmacia Dott.ssa Paola GUIZZI</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Ingegneria / dott.ssa Lucia Ferrara</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia / dott. Riccardo Romagnuolo</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Scienze/Dott.ssa Cinzia MARTONE (interim)</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Scienze Politiche / dott.ssa Giovanna Loggia</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Scienze Sociali - dott. Vincenzo Freda</a> ; <a href="#">Biblioteca di Area Veterinaria/ dott.ssa Giovanna Loggia (interim)</a>	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio	per le richieste di informazioni sul servizio	IN SEDE/SPORETELLO MAIL PEC TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
	per l'erogazione del servizio all'utenza	IN SEDE/SPORETELLO MAIL TELEFONO PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	<a href="mailto:bib.agraria@unina.it">bib.agraria@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.agraria@pec.unina.it">bib.agraria@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.architettura@unina.it">bib.architettura@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.architettura@pec.unina.it">bib.architettura@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.economia@unina.it">bib.economia@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.economia@pec.unina.it">bib.economia@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.farmacia@unina.it">bib.farmacia@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.farmacia@pec.unina.it">bib.farmacia@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.giurisprudenza@unina.it">bib.giurisprudenza@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.giurisprudenza@pec.unina.it">bib.giurisprudenza@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.ingegneria@unina.it">bib.ingegneria@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.ingegneria@pec.unina.it">bib.ingegneria@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.medicina@unina.it">bib.medicina@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.medicina@pec.unina.it">bib.medicina@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.scienzemfn@unina.it">bib.scienzemfn@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.scienzemfn@pec.unina.it">bib.scienzemfn@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.scienzepolitiche@unina.it">bib.scienzepolitiche@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.scienzepolitiche@pec.unina.it">bib.scienzepolitiche@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.scienze-sociali@unina.it">bib.scienze-sociali@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.scienze-sociali@pec.unina.it">bib.scienze-sociali@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:brau@unina.it">brau@unina.it</a> ; <a href="mailto:brau@pec.unina.it">brau@pec.unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.veterinaria@unina.it">bib.veterinaria@unina.it</a> ; <a href="mailto:bib.veterinaria@pec.unina.it">bib.veterinaria@pec.unina.it</a>	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	<b>N 5 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS	
		Numero canali per richieste di erogazione del servizio	<b>N 4 Canali</b>
			IN SEDE/SPORTELLO
			MAIL
			TELEFONO
PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS			
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 3 giorni (lavorativi)
EFFICACIA	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%