



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO

Servizi bibliotecari

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

Supporto agli utenti di 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 dirigenziale

Professori e ricercatori

Studenti

Dottorandi

Assegnisti

Professori a contratto

Collaboratori a vario titolo, cultori della materia

Esterni

Aspiranti studenti (es. partecipanti alle prove per l'accesso a corsi di laurea a numero programmato)

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Centro di Ateneo per le Biblioteche / prof. Roberto Delle Donne](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Centro di Ateneo per le Biblioteche - dott.ssa Maria Grazia Ronca](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Complesso Sant'Antoniello, Piazza Bellini 59-60 - 80138 - Napoli](#)

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: [RECAPITI](#)

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica	Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: http://www.unina.it/-/768966-centro-di-ateneo-per-le-biblioteche-cab-	
CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS: Team Chiedi al CAB
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS: Team Chiedi al CAB
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	cab@pec.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: 1. MAIL 2. TELEFONO 3. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 3 Canali: 1. MAIL 2. TELEFONO 3. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: almeno settimanale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Giorni	≤ 3 giorni lavorativi
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura programmati
	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 %