

## Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale

**Responsabile del servizio:** Rosa De Martino

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Le biblioteche di altri enti culturali possono accedere al patrimonio delle biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Il servizio è erogato nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore (L. 633/41 e succ. modif. in particolare L.248/00 e Dlgs 9 aprile 2003, n. 68).

**Modalità di erogazione:** Le richieste devono pervenire in forma scritta utilizzando la modulistica a disposizione, via posta elettronica o tramite NILDE. La richiesta deve essere completa dei dati bibliografici del documento, dell'indicazione e dei recapiti del referente del servizio.

**Stakeholder esterni:** Imprese privati / P.A.

**Vincoli e riferimenti normativi:** L. 633/41 e succ. modif. in particolare L.248/00 e Dlgs 9 aprile 2003, n. 68

**Referente in caso di reclamo:** ---

**Note:** Il servizio di document delivery attivo ha lo scopo di agevolare la diffusione della cultura scientifica tramite il reciproco scambio di documenti, grazie ad accordi di cooperazione tra biblioteche.

**Elenco attività:**

*Attività n° 1 - Predisposizione strumenti per gestione e organizzazione servizio (Servizio: Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale)*

**Responsabile dell'attività:** Enza Gasbarro

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email - Stesso ufficio - Voce -

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 15 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Presentazione multicanale della richiesta	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	<b>Categoria valore:</b> Numero <b>Descrizione indicatore:</b> Numero di canali utilizzabili dagli utenti <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 2 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 2 <b>Valore programmato:</b> 2

*Attività n° 2 - Ricevimento e gestione richieste (Servizio: Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale)*

**Responsabile dell'attività:** Enza Gasbarro

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 4

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email - Fax -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Interfacce Web

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 3 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Qualità delle informazioni	[Efficacia - Affidabilità]	<b>Categoria valore:</b> Percentuale <b>Descrizione indicatore:</b> percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute <b>Valore minimo:</b> 0 <b>Valore massimo:</b> 100 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 92 <b>Valore programmato:</b> 90

*Attività n° 3 - Recupero e riproduzione documenti (Servizio: Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale)*

**Responsabile dell'attività:** Enza Gasbarro

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 4

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Email - Fax -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Interfacce online

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 1 Giorni

*Attività n° 4 - Invio copia documenti biblioteca richiedente (Servizio: Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale)*

**Responsabile dell'attività:** Enza Gasbarro

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 4

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Fax - Email -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Posta - Interfacce online

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Tempo di evasione delle richieste	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> Tempo medio di evasione delle richieste <b>Valore minimo:</b> 0 <b>Valore massimo:</b> 7 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 1 <b>Valore programmato:</b> 3

*Attività n° 5 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale)*

**Responsabile dell'attività:** Enza Gasbarro

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 4

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 1

**Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** - Stesso ufficio - Email -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Interfacce online

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 30 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Pubblicazione delle statistiche di dd attivo	[Trasparenza - Procedure di contratto]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempi di pubblicazione del monitoraggio del servizio <b>Valore minimo:</b> 30 <b>Valore massimo:</b> 365 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 365 <b>Valore programmato:</b> 365