

Document delivery attivo (fornitura documenti richiesta da altre biblioteche) - Biblioteca di area umanistica

Responsabile del servizio: Manuela Riosa

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: Coordinatore

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 umanistica)

Responsabile dell'attività: Monica Mastroddi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

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

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

Responsabile dell'attività: Monica Mastroddi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: interfacce on line

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Qualità delle informazioni	[Efficacia - Affidabilità]	Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute Valore minimo: 0 Valore massimo: 100 Valore attualmente rilevato: 95 Valore programmato: 90

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

Responsabile dell'attività: Monica Mastroddi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 Giorni

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

Responsabile dell'attività: Monica Mastroddi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

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

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

Responsabile dell'attività: Manuela Riosa

Unità organizzativa erogante: Biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

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

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: interfacce on line

Tempo Medio previsto per l'attività: 365 Giorni

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