

## Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche

**Responsabile del servizio:** Roberta Lorè

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Possono accedere al servizio gli utenti istituzionali dell'Università degli studi Roma Tre (studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, collaboratori, cultori della materia e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Università degli studi Roma Tre) iscritti al servizio di prestito e che non abbiano sanzioni in corso presso le biblioteche dell'Ateneo.

**Modalità di erogazione:** Prima di inoltrare la richiesta l'utente è tenuto a verificare se i documenti sono disponibili in Ateneo tramite gli strumenti di ricerca bibliografica a disposizione. Ogni utente può inoltrare contemporaneamente 3 richieste di DD a settimana. Le richieste devono pervenire in Biblioteca attraverso la modulistica a disposizione, via posta elettronica o Fax, e devono contenere i dati bibliografici completi del documento, e i dati identificativi del richiedente. La biblioteca non è responsabile dei tempi di risposta delle istituzioni a cui viene inoltrata la richiesta; si impegna a dare riscontro all'utente sull'esito, anche qualora fosse negativo. Il servizio è gratuito. L'utente è tenuto a soddisfare eventuali rimborsi richiesti dalla biblioteca prestante o fornitrice, anche nel caso in cui decidesse, a richiesta già inoltrata, di non usufruire più del servizio.

**Stakeholder Interni:** Studenti; Personale docente; Ricercatori; Personale TAB

**Vincoli e riferimenti normativi:** Regolamento del prestito interbibliotecario e della fornitura di documenti (2011)

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

**Note:** Il servizio di document delivery passivo permette di richiedere ad altre biblioteche o a servizi di fornitura l'invio di copie di articoli o contributi tratti da documenti non posseduti dalle biblioteche di Ateneo.

**Elenco attività:**

*Attività n° 1 - Predisposizione strumenti per gestione e organizzazione servizio (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

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

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

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** interfaccia web

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 5 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> 3 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 3 <b>Valore programmato:</b> 3

*Attività n° 2 - Accettazione, assistenza e verifica utente (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

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

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

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

*Attività n° 3 - Gestione e inoltrare richieste (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche)*

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

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

**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
Tempo di inoltrare delle richieste	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di inoltrare della richiesta <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 5 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 1 <b>Valore programmato:</b> 2
		<b>Categoria valore:</b> Percentuale <b>Descrizione indicatore:</b> n. di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute <b>Valore minimo:</b> 0

Capacità di recupero dei documenti	[Efficacia - Compiutezza]	<b>Valore massimo:</b> 100 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 97 <b>Valore programmato:</b> 70
------------------------------------	---------------------------	---

Attività n° 4 - Ricevimento copie documenti e consegna utente (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche)

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

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

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

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

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

Attività n° 5 - Gestione solleciti e richieste inevase (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche)

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

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

**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:** 3 Giorni

Attività n° 6 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze economiche)

**Responsabile dell'attività:** Roberta Lorè

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di scienze economiche

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 5

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

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

**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
Pubblicazione delle statistiche di dd passivo	[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