

## Prestito - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale

**Responsabile del servizio:** Rosa De Martino

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Il servizio di prestito è gratuito e personale. Il servizio di prestito è rivolto a: a) studenti iscritti ai corsi di studio e ai corsi di dottorato e a ogni altra attività formativa, personale docente, docenti a contratto, assegnisti di ricerca, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario e collaboratori esperti linguistici di ruolo dell'Università degli Studi Roma Tre (in seguito definiti "utenti istituzionali"); b) studenti stranieri in mobilità internazionale presso l'Università degli Studi Roma Tre (in seguito definiti "utenti istituzionali"); c) soggetti appartenenti a enti e istituzioni che abbiano stipulato apposite convenzioni con l'Università degli Studi Roma Tre; d) personale docente e studiosi temporaneamente e ufficialmente presenti presso l'Università degli Studi Roma Tre; e) utenti esterni ammessi al prestito per comprovati motivi di studio o ricerca (studenti e docenti di altra Università non convenzionata, soggetti appartenenti a istituzioni e strutture pubbliche e private non convenzionate, ex appartenenti alla comunità universitaria di Roma Tre). Per accedere al servizio è richiesta la documentazione che attesti l'appartenenza a una delle categorie sopra elencate.

**Modalità di erogazione:** Si accede al servizio registrandosi presso le Biblioteche dell'Università degli Studi Roma Tre. Il prestito è gestito attraverso il sistema elettronico delle biblioteche, che permette di tracciare tutte le operazioni e le informazioni relative. La restituzione può essere fatta, invece, anche da persona diversa. Per ulteriori informazioni consultare il Regolamento del prestito.

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

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

**Vincoli e riferimenti normativi:** Regolamento prestito (2015)

**Referente in caso di reclamo:** Direttore della Biblioteca

**Note:** Il servizio consente agli utenti di ottenere in prestito esterno i materiali della biblioteca non soggetti a particolari restrizioni di circolazione.

**Elenco attività:**

*Attività n° 1 - Predisposizione strumenti per gestione e organizzazione servizio (Servizio: Prestito - 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:** 3

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

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Gestionale Aleph - Modulo CIR

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

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Disponibilità del documento	[Tempestività]	<p><b>Categoria valore:</b> Tempo giorni</p> <p><b>Descrizione indicatore:</b> numero di giorni lavorativi necessari per il trattamento fisico e catalografico del documento dall'arrivo in biblioteca alla disponibilità per il prestito</p> <p><b>Valore minimo:</b> 1</p> <p><b>Valore massimo:</b> 30</p> <p><b>Valore attualmente rilevato:</b> 3</p> <p><b>Valore programmato:</b> 15</p>

*Attività n° 2 - Accoglienza, assistenza e verifica utenti (Servizio: Prestito - 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:** - Stesso ufficio - Voce -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Aleph - gestionale biblioteche

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

*Attività n° 3 - Accettazione richiesta, recupero e prestito documenti (Servizio: Prestito - 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:** - Stesso ufficio -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Aleph - gestionale biblioteche

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

*Attività n° 4 - Gestione rinnovi, solleciti, lettere cortesia, richieste inevase, verifiche (Servizio: Prestito - 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:** - Stesso ufficio - Email - Telefono -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Aleph - gestionale biblioteche

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

Attività n° 5 - Gestione prenotazioni (Servizio: Prestito - 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:** - Stesso ufficio - Email - Telefono - Voce -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Aleph - gestionale biblioteche

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

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Accessibilità del servizio	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	<b>Categoria valore:</b> Percentuale <b>Descrizione indicatore:</b> percentuale di comunicazioni sulla disponibilità del documento prenotato via web, e-mail o telefono rispetto al numero totale di prenotazioni attivate dagli utenti <b>Valore minimo:</b> 0 <b>Valore massimo:</b> 100 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 100 <b>Valore programmato:</b> 90

Attività n° 6 - Restituzione documenti (Servizio: Prestito - 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:** 7

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

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

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Aleph - gestionale biblioteche

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

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
efficacia della policy	[Efficacia - Compiutezza]	<b>Categoria valore:</b> Numero <b>Descrizione indicatore:</b> numero medio di giorni di ritardo nella restituzione <b>Valore minimo:</b> 0 <b>Valore massimo:</b> 365 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 7 <b>Valore programmato:</b> 30

Attività n° 7 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Prestito - 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:** - Stesso ufficio - Email -

**Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività:** Aleph - gestionale biblioteche, SiMonLib

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

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Pubblicazione delle statistiche di prestito	[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