

## Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici

**Responsabile del servizio:** Simona Battisti

**Principali caratteristiche del servizio erogato:** Possono accedere al servizio gli utenti istituzionali dell'Università degli studi Roma Tre (studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, collaboratori e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Università degli studi Roma Tre) iscritti al servizio di prestito e che non abbiano sanzioni in corso. Le biblioteche dello SBA provvedono a recuperare copie di documenti non posseduti dall'Ateneo Roma Tre e libri non posseduti dalle biblioteche di Roma Tre né da altre biblioteche di Roma che consentono il prestito a utenti esterni, salvo accordi e convenzioni stipulate.

**Modalità di erogazione:** Prima di inoltrare la richiesta l'utente è tenuto a verificare attraverso gli strumenti di ricerca bibliografica se i documenti siano già presenti nelle biblioteche dell'Ateneo. Ogni utente può inoltrare contemporaneamente 2 richieste di ILL a settimana. Le richieste devono pervenire in Biblioteca attraverso la modulistica a disposizione 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. 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. L'utente si impegna a ritirare personalmente i documenti richiesti, del cui arrivo verrà tempestivamente avvisato dalla biblioteca via posta elettronica o telefonicamente.

**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:** Biblioteca di studi politici

**Note:** Il servizio di prestito interbibliotecario ha lo scopo di agevolare la diffusione della cultura scientifica, garantendo l'accesso alle risorse documentarie in maniera strutturata. Viene effettuato per esigenze di studio e ricerca pertinenti alle aree scientifico-disciplinari di riferimento e offre agli utenti istituzionali dell'Ateneo Roma Tre la possibilità di accedere al patrimonio di biblioteche di altri enti.

**Elenco attività:**

*Attività n° 1 - Predisposizione strumenti per gestione e organizzazione servizio (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)*

**Responsabile dell'attività:** Simona Battisti

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

**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
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> 2 <b>Valore programmato:</b> 3

*Attività n° 2 - Accettazione, assistenza e verifica utenti (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)*

**Responsabile dell'attività:** Antonella Silvestro

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 0,15 Ore

*Attività n° 3 - Gestione e inoltro richieste (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)*

**Responsabile dell'attività:** Antonella Silvestro

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**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 online

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

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Capacità di recupero dei documenti	[Efficacia - Affidabilità]	<b>Categoria valore:</b> Percentuale <b>Descrizione indicatore:</b> n. di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute <b>Valore minimo:</b> 0 <b>Valore massimo:</b> 100 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 95 <b>Valore programmato:</b> 70
		<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di inoltro della richiesta <b>Valore minimo:</b> 1

Tempo di inoltro delle richieste	[Tempestività]	<b>Valore massimo:</b> 5 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 2 <b>Valore programmato:</b> 2
----------------------------------	----------------	---

Attività n° 4 - Ricevimento documenti e consegna utente (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)

**Responsabile dell'attività:** Antonella Silvestro

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

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

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 2 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Comunicazione arrivo	[Tempestività]	<b>Categoria valore:</b> Tempo giorni <b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio per comunicazione all'utente sull'arrivo in biblioteca del documento richiesto <b>Valore minimo:</b> 1 <b>Valore massimo:</b> 3 <b>Valore attualmente rilevato:</b> 1 <b>Valore programmato:</b> 1

Attività n° 5 - Gestione rinnovi, solleciti, richieste inevase, verifiche (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)

**Responsabile dell'attività:** Antonella Silvestro

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

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

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

Attività n° 6 - Spedizione e riconsegna documenti (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)

**Responsabile dell'attività:** Antonella Silvestro

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

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

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

Attività n° 7 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di studi politici)

**Responsabile dell'attività:** Simona Battisti

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca di studi politici

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

**Risorse umane impiegate nell'attività:** 2

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

**Tempo Medio previsto per l'attività:** 365 Giorni

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