

Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale

Responsabile del servizio: Rosa De Martino

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

Stakeholder esterni: Imprese privati / P.A.

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

Referente in caso di reclamo: Direttore della Biblioteca

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 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] | Categoria valore: Numero Descrizione indicatore: Numero di canali utilizzabili dagli utenti Valore minimo: 1 Valore massimo: 3 Valore attualmente rilevato: 2 Valore programmato: 3 |

Attività n° 2 - Accettazione, assistenza e verifica utenti (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - 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 - Consegna a mano -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sito web - SFX

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Ore

Attività n° 3 - Gestione e inoltro richieste (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - 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 - Consegna a mano -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Sito web - SFX

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 Giorni

| Descrizione sotto attività | Dimensione della qualità | Dettagli indicatore |
|------------------------------------|----------------------------|---|
| Capacità di recupero dei documenti | [Efficacia - Affidabilità] | Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: Percentuale di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute Valore minimo: 0 Valore massimo: 100 |

| | | |
|----------------------------------|----------------|--|
| | | Valore attualmente rilevato: 84 Valore programmato: 70 |
| Tempo di inoltro delle richieste | [Tempestività] | Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempo medio di inoltro della richiesta Valore minimo: 1 Valore massimo: 5 Valore attualmente rilevato: 2 Valore programmato: 2 |

Attività n° 4 - Ricevimento documenti e consegna utente (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - 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: - Consegna a mano -

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

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

Attività n° 5 - Gestione rinnovi, solleciti, richieste inevase, verifiche (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - 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: Interfacce online

Tempo Medio previsto per l'attività: 15 Giorni

Attività n° 6 - Spedizione e riconsegna documenti (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - 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 - Consegna a mano -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Posta e posta interna

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Attività n° 7 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - 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 ill passivo | [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 |