

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

**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. Torri)*

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

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

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

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

| Descrizione sotto attività                | Dimensione della qualità                    | Dettagli indicatore  |
|---|---|--|
| Presentazione multicanale della richiesta | [Accessibilità - Accessibilità multicanale] | <b>Categoria valore:</b> Numero<br><b>Descrizione indicatore:</b> Numero di canali utilizzabili dagli utenti<br><b>Valore minimo:</b> 0<br><b>Valore massimo:</b> 3<br><b>Valore attualmente rilevato:</b> 2<br><b>Valore programmato:</b> 3 |

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

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

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

**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. Torri)*

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

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

**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 Giorni

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

|                                  |                |  |
|----------------------------------|----------------|--|
|                                  |                | <b>Valore attualmente rilevato:</b> 88<br><b>Valore programmato:</b> 70  |
| Tempo di inoltro delle richieste | [Tempestività] | <b>Categoria valore:</b> Tempo giorni<br><b>Descrizione indicatore:</b> tempo medio di inoltro della richiesta<br><b>Valore minimo:</b> 1<br><b>Valore massimo:</b> 5<br><b>Valore attualmente rilevato:</b> 1<br><b>Valore programmato:</b> 2 |

Attività n° 4 - Ricevimento documenti e consegna utente (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Torri)

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

**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:** 1 Giorni

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

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

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

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

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

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

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

**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. Torri)

**Responsabile dell'attività:** Marco Muscolino

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scientifica tecnologica - Sez. Torri

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 2

**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] | <b>Categoria valore:</b> Tempo giorni<br><b>Descrizione indicatore:</b> tempi di pubblicazione del monitoraggio del servizio<br><b>Valore minimo:</b> 30<br><b>Valore massimo:</b> 365<br><b>Valore attualmente rilevato:</b> 365<br><b>Valore programmato:</b> 365 |