

## Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte

**Responsabile del servizio:** Silvia Ruffini

**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 siano 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:** Biblioteca delle arti

**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 - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte)*

**Responsabile dell'attività:** Silvia Ruffini

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca delle arti

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

**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:** sito 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<br><b>Descrizione indicatore:</b> Numero di canali utilizzabili dagli utenti<br><b>Valore minimo:</b> 1<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 utente - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte)*

**Responsabile dell'attività:** Silvia Ruffini

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office - Sez. Storia dell'Arte

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

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

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

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

*Attività n° 3 - Gestione e inoltro richieste - Biblioteca di area delle arti. Architettura (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte)*

**Responsabile dell'attività:** Silvia Ruffini

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office - Sez. Storia dell'Arte

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

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

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

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

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

| Descrizione sotto attività       | Dimensione della qualità | Dettagli indicatore  |
|----------------------------------|--------------------------|--|
| 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> 2<br><b>Valore programmato:</b> 2 |
|                                  |                          | <b>Categoria valore:</b> Percentuale<br><b>Descrizione indicatore:</b> n. di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute<br><b>Valore minimo:</b> 0   |

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

Attività n° 4 - Ricevimento copie documenti e consegna utente - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte)

**Responsabile dell'attività:** Silvia Ruffini

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office - Sez. Storia dell'Arte

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

**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:** posta, interfacce online

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

Attività n° 5 - Gestione solleciti e richieste inevase - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte)

**Responsabile dell'attività:** Silvia Ruffini

**Unità organizzativa erogante:** Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office - Sez. Storia dell'Arte

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

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

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

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

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

Attività n° 6 - Misurazione, statistiche, valutazione - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area delle arti. Storia dell'arte)

**Responsabile dell'attività:** Silvia Ruffini

**Unità organizzativa erogante:** Biblioteca delle arti

**Risorse umane afferenti all'unità organizzativa:** 3

**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:** 3 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<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 |