

Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica

Responsabile del servizio: Manuela Riosa

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 biblioteca 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 umanistica

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 (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica)

Responsabile dell'attività: Luigi Torresi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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	[Tempestività]	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 utente (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica)

Responsabile dell'attività: Luigi Torresi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Attività n° 3 - Gestione e inoltro richieste (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica)

Responsabile dell'attività: Luigi Torresi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
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
Capacità di recupero dei documenti	[Efficacia - Compiutezza]	Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: n. di richieste inoltrate rispetto il numero di richieste ricevute Valore minimo: 0 Valore massimo: 100 Valore attualmente rilevato: 95 Valore programmato: 70

Attività n° 4 - Ricevimento copie documenti e consegna utente (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica)

Responsabile dell'attività: Luigi Torresi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 3 Giorni

Attività n° 5 - Gestione solleciti e richieste inevase (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica)

Responsabile dell'attività: Luigi Torresi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione dei servizi in front-office biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 6

Risorse umane impiegate nell'attività: 3

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: 1 Giorni

Attività n° 6 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Document delivery passivo (fornitura documenti per utenti istituzionali) - Biblioteca di area umanistica)

Responsabile dell'attività: Manuela Riosa

Unità organizzativa erogante: Biblioteca umanistica

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 13

Risorse umane impiegate nell'attività: 2

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: 365 Giorni

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