

Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - Biblioteca di area scientifico-tecnologica. Centrale

Responsabile del servizio: Rosa De Martino

Principali caratteristiche del servizio erogato: Le biblioteche e istituzioni italiane ed estere possono richiedere, esclusivamente per motivi di studio o ricerca, documenti posseduti dalle biblioteche del Sistema bibliotecario di Ateneo, localizzabili attraverso gli strumenti di ricerca bibliografica.

Modalità di erogazione: Le richieste devono pervenire in forma scritta utilizzando la modulistica cartacea e online a disposizione e via posta elettronica. La richiesta deve essere completa dei dati bibliografici del documento, dell'indicazione e dei recapiti del referente del servizio. Le condizioni del prestito sono verificabili con gli strumenti di ricerca bibliografica e sono escluse le opere che risultino disponibili al prestito per meno di 30 giorni. Ogni Biblioteca richiedente può fruire di un massimo di 2 prestiti contemporanei. La restituzione dovrà avvenire rispettando la data di scadenza e le modalità indicate dalla biblioteca prestante.

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 tramite il reciproco scambio di documenti, grazie ad accordi di cooperazione tra biblioteche.

Elenco attività:

Attività n° 1 - Predisposizione strumenti per gestione e organizzazione servizio (Servizio: Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - 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: 2

Attività n° 2 - Ricevimento e gestione richieste (Servizio: Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - 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 -

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 3 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Qualità delle informazioni	[Efficacia - Affidabilità]	Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: percentuale delle richieste evase rispetto a quelle ricevute Valore minimo: 0 Valore massimo: 100 Valore attualmente rilevato: 100 Valore programmato: 90

Attività n° 3 - Recupero, registrazione prestito e spedizione documento (Servizio: Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - 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 e posta interna

Tempo Medio previsto per l'attività: 3 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
Tempo di evasione delle richieste	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: Tempo medio di evasione delle richieste Valore minimo: 0 Valore massimo: 7

Valore attualmente rilevato: 3

Valore programmato: 3

Attività n° 4 - Gestione rinnovi e solleciti (Servizio: Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - 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 - Telefono -

Tempo Medio previsto per l'attività: 15 Giorni

Attività n° 5 - Rientro e restituzione documenti (Servizio: Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - 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

Attività n° 6 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Prestito interbibliotecario attivo (richiesto da altre biblioteche) - 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 attivo	[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