

Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze della formazione

Responsabile del servizio: Maria Rita Varricchio

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: Maria Rita Varricchio

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 di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Elisabetta Bianchi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 3 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 di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Elisabetta Bianchi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 3 Giorni

Attività n° 3 - Gestione e inoltro richieste (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Elisabetta Bianchi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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: 3 Giorni

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

Tempo di inoltro delle richieste	[Tempestività]	Valore minimo: 1 Valore massimo: 5 Valore attualmente rilevato: 3 Valore programmato: 2
----------------------------------	----------------	--

Attività n° 4 - Ricevimento documenti e consegna utente (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Elisabetta Bianchi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 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: 2 Valore programmato: 1

Attività n° 5 - Gestione rinnovi, solleciti, richieste inevase, verifiche (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Elisabetta Bianchi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 Giorni

Attività n° 6 - Spedizione e riconsegna documenti (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Elisabetta Bianchi

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 Giorni

Attività n° 7 - Misurazione, statistiche, valutazione (Servizio: Prestito interbibliotecario passivo (per utenti istituzionali) - Biblioteca di area di scienze della formazione)

Responsabile dell'attività: Maria Rita Varricchio

Unità organizzativa erogante: Sviluppo gestione delle collezioni e dei servizi in front-office biblioteca scienze della formazione

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 5

Risorse umane impiegate nell'attività: 1

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

Tempo Medio previsto per l'attività: 365 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