

## Servizio di PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E DOCUMENT DELIVERY (DD)

### Principali caratteristiche

Il servizio di prestito interbibliotecario rende possibile la circolazione dei documenti (monografie, riproduzioni di articoli, estratti, etc.) tra biblioteche appartenenti ad un Sistema cooperativo, allo scopo di corrispondere al fabbisogno informativo degli utenti di accedere al materiale bibliografico non presente localmente.

### Modalità di erogazione

Il prestito interbibliotecario e il document delivery possono configurarsi come: richieste di prestito in entrata da parte di utenti interni e richieste in uscita da parte di altre biblioteche. **Prestito in entrata:** per usufruire del servizio occorre compilare un apposito modulo da consegnare al personale, il numero di richieste consentito è stabilito dal Regolamento a seconda della tipologia di utente. La Biblioteca inoltra la richiesta alla Biblioteca prestante via posta elettronica. I tempi di arrivo del materiale sono subordinati al servizio postale e all'organizzazione della biblioteca partner. Il lettore viene avvertito immediatamente dell'arrivo dei documenti. Alla scadenza del prestito la Biblioteca restituisce a mezzo raccomandata all'Istituto prestante i documenti. Ogni altra modalità di erogazione del servizio è disciplinata dal regolamento della Biblioteca cedente, anche per le eventuali spese di rimborso a carico dell'utente se non si applicano condizioni di gratuità.

### Tipologia di utenza

Possono essere considerati destinatari potenziali del servizio tutti gli utenti istituzionali della biblioteca (Studenti, Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Borsisti, Cultori della materia, Assegnisti, Personale dell'Ateneo).

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione dell'indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso al banco accoglienza	ore settimanali apertura al pubblico	18 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio	18 ore settimanali
			ore settimanali fornitura servizio / ore settimanali apertura al pubblico*100	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra inoltro richiesta ed erogazione della prestazione (pubblicato sul sito web)	prestazioni effettuate entro il termine previsto (20 giorni) / numero totale richieste* 100	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Procedure contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Modalità di erogazione	Pubblicazione sul sito web delle informazioni	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni lavorativi
Efficacia	Conformità	Regolarità prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla	5≤

Settore Servizi bibliotecari

			sottodimensione di riferimento	
	Affidabilità	numero reclami per prestiti non pertinenti	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	$5 \leq$
	Compiutezza	Esaustività prestazione erogata	n. reclami pervenuti rispetto alla sottodimensione di riferimento	$5 \leq$