INDICE

1. SCOPO DEL PROCESSO 2
2. INPUT 2
3. OUTPUT 2
4. UTENTE FINALE 2
5. INDICATORI DI PERFORMANCE 2
6. ABBREVIAZIONI 2
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE 3
8. MATRICE DI RESPONSABILITÀ 4
9. DIAGRAMMA DI FLUSSO 6

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	17.11.2021	Emissione	Tutte

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Responsabile Struttura	Responsabile Sistema Qualità	Direttore Generale Vicario
Firmato digitalmente del D.Lgs n.92/200 s.m.i	Firmato digitalmente del D.Lgs n.92/200 s.m.i	Firmato digitalmente del D.Lgs n.92/200 s.m.i
Dott. Sandro Apis	Prof.ssa Lucia Aquilanti	Dott.ssa Alessandra Andresciani
.....	.....	.....

1. SCOPO DEL PROCESSO

Il presente documento illustra il servizio di reperimento presso altre biblioteche italiane o straniere (Document Delivery) di articoli o parti di monografie non posseduti dal CAD. Il documento illustra, inoltre, il servizio di fornitura di tali documenti agli utenti interni dell'Ateneo. I documenti richiesti possono essere di due tipi:

- articolo di rivista
- parte di libro

2. INPUT

Le richieste provenienti dagli utenti dell'ateneo (studenti, dottorandi, ricercatori, docenti, personale tecnico e amministrativo) possono arrivare:

- tramite piattaforma informatica NILDE
- tramite email

3. OUTPUT

Il processo si conclude con la fornitura via e-mail del documento richiesto oppure con una comunicazione via e-mail che dà conto dell'esito negativo del reperimento del documento richiesto.

4. UTENTE FINALE

Gli utenti istituzionali dell'Università Politecnica delle Marche, ovvero: studenti, dottorandi, ricercatori, docenti, personale tecnico amministrativo.

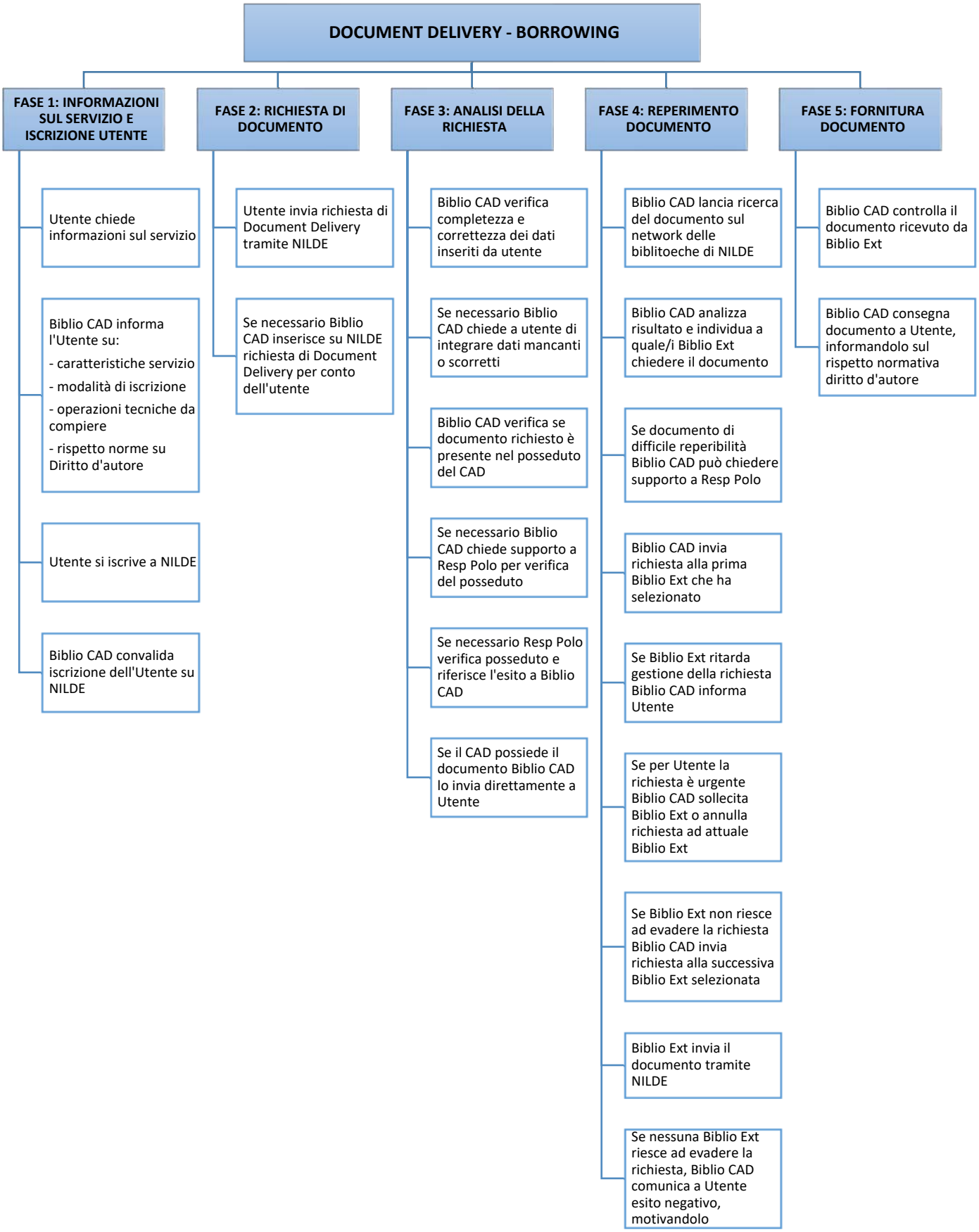
5. INDICATORI DI PERFORMANCE

- Numero di richieste ricevute dagli utenti in un anno.
- Tasso di successo: percentuale di richieste evase con esito positivo rispetto al totale delle richieste pervenute.
- Tempo intercorso tra il ricevimento della richiesta dell'utente e l'invio della richiesta alla rete NILDE.

6. ABBREVIAZIONI

- UTENTE: utente istituzionale UNIVPM richiedente il servizio (studente, docente, ricercatore, personale)
- BIBLIO CAD: Bibliotecari addetti al servizio di Reperimento e Fornitura documenti;
- RESP POLO: Responsabile di Polo Bibliotecario;
- BIBLIO EXT: Biblioteca esterna che fa parte del network NILDE
- NILDE: Network for Inter-Library Document Exchange

7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE

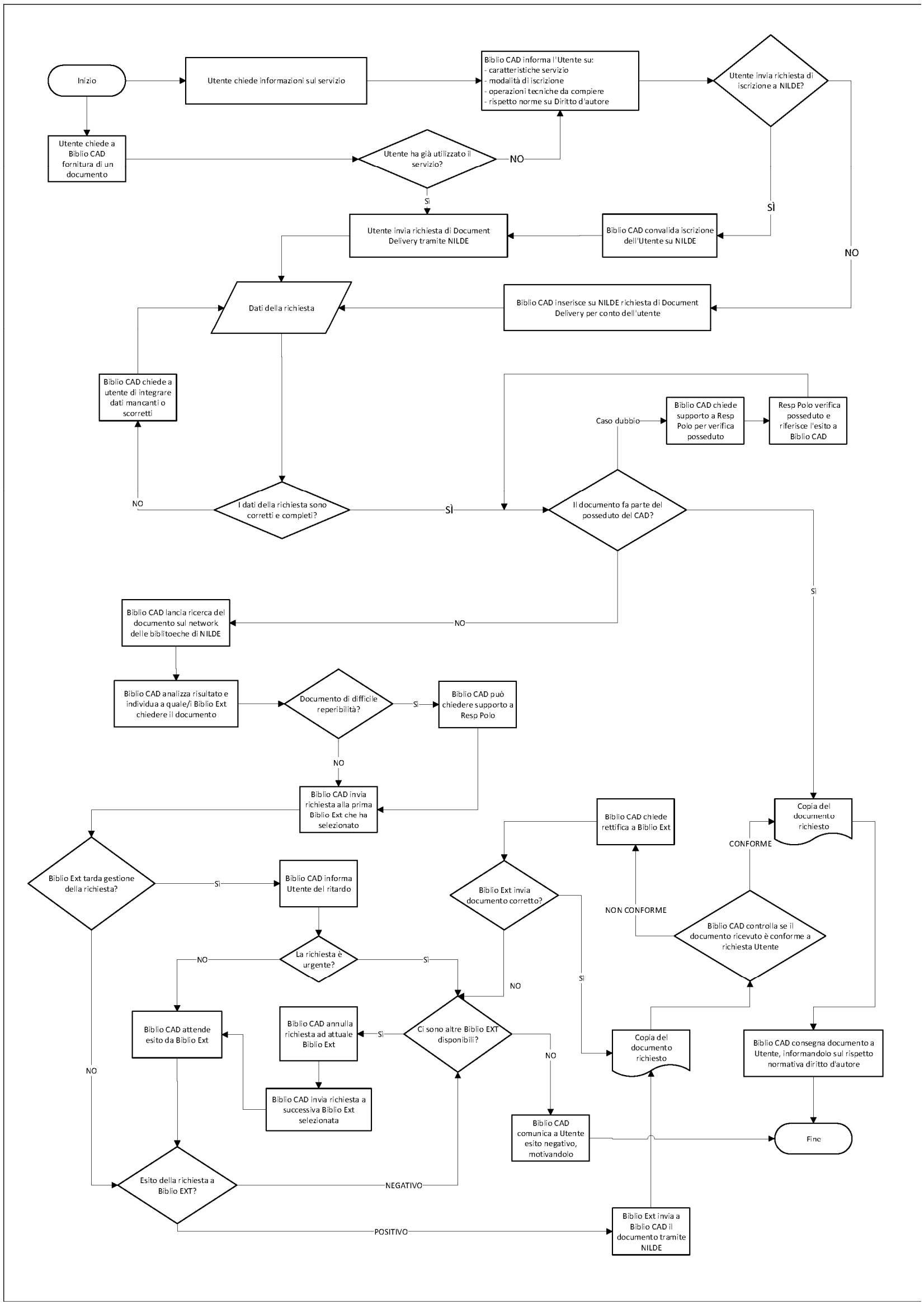


8. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI			
FASI	ATTIVITÀ			UTENTE	BIB CAD	RES CAD	BIB EXT
1. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO E ISCRIZIONE UTENTE	1.1 UTENTE CHIEDE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO A BIBLIOTECARIO CAD O A RESPONSABILE DI POLO	TELEFONO, EMAIL, TEAMS, IN PRESENZA	SU INIZIATIVA DELL'UTENTE RICHIEDENTE	E	I		
	1.2 BIBLIOTECARIO CAD O RESPONSABILE DI POLO INFORMA L'UTENTE SU: - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO - MODALITÀ DI ISCRIZIONE - OPERAZIONI TECNICHE DA COMPIERE - RISPETTO NORME SU DIRITTO D'AUTORE	TELEFONO, EMAIL, TEAMS, IN PRESENZA, SITO CAD, VIDEOTUTORIAL DEDICATO	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE	I	E		
	1.3 UTENTE SI ISCRIVE A NILDE	PIATTAFORMA NILDE	SU INIZIATIVA DELL'UTENTE RICHIEDENTE	E			
	1.4 BIBLIOTECARIO CAD CONVALIDA ISCRIZIONE DELL'UTENTE SU NILDE	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		A		
2. RICHIESTA DI DOCUMENTO	2.1 UTENTE INVIA RICHIESTA DI DOCUMENT DELIVERY TRAMITE NILDE	PIATTAFORMA NILDE	SU INIZIATIVA DELL'UTENTE RICHIEDENTE	E	I		
	2.2 SE NECESSARIO BIBLIOTECARIO CAD INSERISCE SU NILDE RICHIESTA DI DOCUMENT DELIVERY PER CONTO DELL'UTENTE	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE	I	E		
3. ANALISI DELLA RICHIESTA	3.1 BIBLIOTECARIO CAD VERIFICA COMPLETEZZA E CORRETTEZZA DEI DATI INSERITI DA UTENTE	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		CTRL		
	3.2 SE NECESSARIO BIBLIOTECARIO CAD CHIEDE A UTENTE DI INTEGRARE DATI MANCANTI O SCORRETTI	EMAIL	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE	I	E		
	3.3 BIBLIOTECARIO CAD VERIFICA SE DOCUMENTO RICHIESTO È PRESENTE NEL POSSEDUTO DEL CAD	CONTROLLO SU CATALOGO PERIODICI (ACNP), BANCHE DATI, CATALOGO LIBRI, DISCOVERY SERVICE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		E		
	3.4 SE NECESSARIO BIBLIOTECARIO CAD CHIEDE SUPPORTO A RESPONSABILE DI POLO PER VERIFICA DEL POSSEDUTO	TEAMS, EMAIL, TELEFONO, IN PRESENZA	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		E	COLL	
	3.5 SE NECESSARIO RESPONSABILE DI POLO VERIFICA SE IL DOCUMENTO RICHIESTO FA PARTE DEL POSSEDUTO E RIFERISCE L'ESITO A BIBLIOTECARIO CAD	CONTROLLO SU GESTIONALE DEL POSSEDUTO (EBSCO HOLDINGS MANAGEMENT), BANCHE DATI, CATALOGHI, CONTRATTI CON EDITORI	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		I	CTRL	
	3.6 SE IL CAD POSSIEDE IL DOCUMENTO IL BIBLIOTECARIO CAD LO INVIA DIRETTAMENTE ALL'UTENTE	EMAIL	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE				
4. REPERIMENTO DOCUMENTO	4.1 BIBLIOTECARIO CAD LANCIA RICERCA DEL DOCUMENTO SUL NETWORK DELLE BIBLIOTECHE DI NILDE	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		E		

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI			
FASI	ATTIVITÀ			UTENTE	BIB CAD	RES CAD	BIB EXT
	4.2 BIBLIOTECARIO CAD ANALIZZA RISULTATO DELLA RICERCA E INDIVIDUA A QUALE/I BIBLIOTECA/CHE ESTERNA/E CHIEDERE IL DOCUMENTO	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		E		
	4.3 SE DOCUMENTO DI DIFFICILE REPERIBILITÀ BIBLIOTECARIO CAD PUÒ CHIEDERE SUPPORTO A RESPONSABILE DI POLO	TEAMS, TELEFONO, EMAIL, IN PRESENZA	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		E	COLL	
	4.4 BIBLIOTECARIO CAD INVIA RICHIESTA ALLA PRIMA BIBLIOTECA ESTERNA CHE HA SELEZIONATO	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DELLA RICHIESTA O APPENA POSSIBILE		E		I
	4.5 SE BIBLIOTECA ESTERNA RITARDA NELLA GETIONE DELLA RICHIESTA BIBLIOTECARIO INFORMA UTENTE	TELEFONO, EMAIL	TEMPESTIVAMENTE				
	4.6 SE LA RICHIESTA DELL'UTENTE è URGENTE BIBLIOTECARIO SOLLECITA LA BIBLITOECA ESTERNA O ANNULLA RICHIESTA PER POTER PASSARE A BIBLIOTECA SUCCESSIVA	TELEFONO, EMAIL, PIATTAFORMA NILDE	TEMPESTIVAMENTE				
	4.7 SE BIBLIOTECA ESTERNA NON È IN GRADO DI EVADERE LA RICHIESTA BIBLIOTECARIO CAD INVIA RICHIESTA ALLA SUCCESSIVA BIBLIOTECA ESTERNA SELEZIONATA	PIATTAFORMA NILDE	TEMPESTIVAMENTE				
	4.8 BIBLIOTECA ESTERNA INVIA IL DOCUMENTO TRAMITE NILDE	PIATTAFORMA NILDE	ENTRO 2 GIORNI LAVORATIVI, DA REGOLAMENTO NILDE O IL PRIMA POSSIBILE		I		E
	4.9 SE NESSUNA BIBLIOTECA ESTERNA È IN GRADO DI EVADERE LA RICHIESTA BIBLIOTECARIO CAD COMUNICA ESITO NEGATIVO A UTENTE MOTIVANDOLO	EMAIL	TEMPESTIVAMENTE	I	E		
5. FORNITURA DOCUMENTO	5.1 BIBLIOTECARIO CAD CONTROLLA IL DOCUMENTO RICEVUTO DA BIBLIOTECA ESTERNA	PIATTAFORMA NILDE	IL GIORNO STESSO DEL RICEVIMENTO DEL DOCUMENTO		CTRL		I
	5.2 BIBLIOTECARIO CAD CONSEGNA DOCUMENTO A UTENTE RICHIEDENTE, INFORMANDOLO SU RISPETTO NORMATIVA DIRITTO D'AUTORE	EMAIL	IL GIORNO STESSO DEL RICEVIMENTO DEL DOCUMENTO	I	E		

LEGENDA:

E = esegue	**I** = viene informato	**CTRL** = controlla	**COLL** = collabora	**A** = approva	**COO** = coordina	

9. DIAGRAMMA DI FLUSSO