

PROC ESSO	SOTTO PROCESSO	FASE	Descrizione	PRODOTTO/SERVIZIO	RESPONSABILE	CLIENTE	MACRO LINK	Eventuale applicativo informatico o data base utilizzato	Dati Quantitativi	Note	
ZI DI BIBLIOTECA	Servizi al pubblico (Front Office)	Servizio Consultazione	consultazione volumi, periodici, tesi di laurea, consultazione cd rom e microformati, assistenza a persone con disabilità	consultazione	Responsabile di biblioteca		Ufficio Servizi agli Studenti	Portale risorse elettroniche AtoZ (è in corso di implementazione il portale Publication Finder), ACNP, OPAC LIBRINLINEA		risorse informatiche insufficienti al processo	
		Servizio Prestito	iscrizione ai servizi, gestione utenti, stampa tessera, gestione delle procedure automatizzate di prestito locale, consegna documento, prenotazioni, rinnovi, controllo prestiti scaduti, consultazione tesi di laurea, consultazione cd rom e microformati	prestito	Responsabile di biblioteca	utente		SBN-WEB	prestiti: 12839		
		Servizio Reference	consulenza bibliografica, istruzione all'uso di risorse informatiche, informazione riguardo agli strumenti di ricerca disponibili, assistenza a persone con disabilità	servizio informativo	Responsabile di biblioteca	utente		Ufficio Servizi agli Studenti	Portale risorse elettroniche AtoZ (è in corso di implementazione il portale Publication Finder), ACNP, OPAC LIBRINLINEA		se non in presenza, consulenza via mail: "Chiedilo al bibliotecario"; risorse informative insufficienti al processo.
		Prestito Interbibliotecario ILL	prestito interbibliotecario attivo e passivo, prestito internazionale, gestione pagamenti	fornitura documenti	Responsabile di biblioteca	utente, altre biblioteche	Ufficio Economato per servizi pagamento online, Uffici Risorse dei Dipartimenti	SBN WEB, ILL SBN, Scigno (pagamenti online)	ILL attivi: 598. ILL passivi: 579		
		Document Delivery DD	richiesta o invio documenti	fornitura documenti	Responsabile di biblioteca	utente, altre biblioteche	Ufficio Economato per servizi pagamento online, Uffici Risorse Dipartimenti	SBN WEB, ILL SBN, Scigno (pagamenti online), NILDE, ACNP	DD attivi: 2668. DD passivi: 2634		
		Comunicazione e promozione	Aggiornamento contenuti siti web delle biblioteche e SBA, gestione avvisi mediante strumenti cartacei e online, organizzazione iniziative e seminari SBA, newsletter open access SBA	siti web, cartellonistica	Responsabile di biblioteca, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	utente	servizi informatici di dipartimento, Biblioteche, servizi informatici, ufficio comunicazione	sito web Ateneo	5 numeri ogni anno della newsletter		
		Orientamento e formazione	Incontri di orientamento matricole, brochures informative, valutazione esigenze informative, supporto alla didattica istituzionale, informazione riguardo agli strumenti di ricerca disponibili, Incontri informativi dottorandi (temi: open access e diritto d'autore)	Information literacy, moduli informativi online	Responsabile di biblioteca, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	utente		Moodle DIR	Ore di formazione destinate ai corsi di formazione per gli utenti istituzionali: 43. Utenti istituzionali partecipanti ai corsi di formazione: 160, incontri informativi dottorandi: circa 30 partecipanti ai corsi per dottorandi nel 2014		
		Reprografia	fotocopie, visione e stampe da microfilm	reprografia	Responsabile di biblioteca	utente	Ufficio Reti e Sistemi, Ufficio Economato, Ufficio Servizi agli Studenti	nuovo servizio fotocopie in fase di implementazione			
	Acquisizioni (Back Office)	Acquisizione monografie: gestione collezioni	gestione proposte di acquisto, richieste di preventivo, caricamento ordini, ricevimento merce, controllo fatture, registrazioni in ingresso	buono d'ordine e registro di ingresso	Direttore di dipartimento	fornitore, utente		SBN WEB, Easy web	Acquisizioni effettuate nell'anno solare: 3040*	per alcuni dipartimenti la contabilità di dipartimento è sostituita dall'ufficio economato dell'amministrazione centrale	
		Acquisizione periodici: gestione collezioni	rinnovo abbonamenti a periodici, attivazione nuovi abbonamenti, caricamento ordini, ricevimento merce, controllo fatture, registrazioni in ingresso	buono d'ordine e registro di ingresso	Direttore di dipartimento	fornitore, utente	ufficio economato	SBN WEB, Easy web	Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti: 405	per importi che richiedono una gara di appalto	

SERVI	Acquisizione risorse elettroniche: gestione collezioni	gestione proposte di acquisto di banche dati, periodici elettronici, ebook, richieste di preventivo, caricamento ordini, attivazione accessi online, controllo fatture, implementazione catalogo online delle RE	buono d'ordine e portale RE; documenti di adesione ai contratti e impegni di spesa	Direttore di dipartimento, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	fornitore, utente	Ufficio Sistema bibliotecario di Ateneo, Biblioteche, Ufficio Economato	SBN WEB, Easy web, MLOL e piattaforme editore per ebook	RE totali: 20725 (SBA+biblioteche)	macro link con Ufficio Sistema bibliotecario di Ateneo per le risorse elettroniche cofinanziate dall'Ateneo
	Acquisizione servizi: Simonlib, ACNP, Nilde, SBN web	richieste e gestione preventivi, caricamento richieste ordini, controllo fatture, verifica funzionamento	richieste di buono d'ordine, documenti di adesione ai contratti e impegni di spesa	Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	bibliotecari, utenti	Biblioteche, ufficio economato	Easy web		
	Acquisizione donazioni	valutazione, selezione raccolte, procedure di accettazione della donazione, registrazione in ingresso	registro di ingresso	Direttore di dipartimento	utente		SBN WEB		
	Gestione budget UPB Biblioteche e SBA	bilancio di previsione, gestione spese su capitoli upb, rendicontazione a consuntivo, monitoraggio spese	rendiconto spese, previsione di spesa, tabelle di presentazione spese e andamento costi	Responsabile di biblioteca, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	Uffici Risorse dei Dipartimenti, Amministrazione Centrale	Ufficio Bilancio e Ufficio Contabilità dell'Amministrazione centrale, biblioteche	Easy web		per alcune strutture la contabilità di dipartimento è sostituita dagli uffici Economato e Bilancio dell'Amministrazione centrale
Catalogazione e (Back Office)	Catalogazione descrittiva e semantica, configurazione risorse elettroniche	inserimento dati record bibliografico, classificazione e soggettazione, collocazione, implementazione e mantenimento cataloghi online	catalogo on line, portale risorse elettroniche	Responsabile di biblioteca, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	utente		SBN WEB,, AtoZ (Publication Finder in implementazione), ACNP, MLOL e piattaforme editore per ebook	Patrimonio documentario cartaceo totale: 142563	
	Configurazione risorse elettroniche	implementazione e mantenimento catalogo online delle RE	portale risorse elettroniche	Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	utente	Biblioteche	Publication Finder in implementazione		
	Caricamento tesi di dottorato	raccolta file delle tesi e liberatorie autori, caricamento tesi di dottorato	catalogo prodotti della ricerca	Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	utente	ufficio ricerca	UGOV/IRIS	circa 50 tesi caricate nel 2014	
Servizi tecnico amministrativi (Back Office)	gestione spazi e facilities	verifica e adeguatezza degli spazi, gestione magazzini, ricollocazione sezioni, accessibilità	fruibilità spazi	Responsabile di biblioteca	utente	Ufficio Prevenzione e Sicurezza, Ufficio Tecnico		Superficie totale: 4626. Superficie accessibile al pubblico: 3110. Metri lineari totali di scaffalatura: 6633	
	monitoraggio performance e customer satisfaction, monitoraggio e valutazione dei servizi, monitoraggio utilizzo risorse elettroniche	valutazione degli indicatori di performance, raccolta dati, predisposizione questionari, statistiche	valutazione della qualità e del gradimento, report statistici	Responsabile di biblioteca, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	Ufficio Qualità e Sviluppo	Ufficio Sistema bibliotecario di Ateneo	Simonlib		
	Organi Collegiali: gestione agenda Consigli di Biblioteca, Commissione Tecnica SBA e Commissione di Ateneo per le Biblioteche	convocazioni, ordini del giorno, partecipazione alle sedute, stesura verbali, trasmissione agli organi competenti, supporto Commissione di Ateneo per le Biblioteche e Commissione tecnica di coordinamento biblioteche	delibere Consigli di Biblioteca	Presidente del Consiglio di Biblioteca, Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	Consiglio di Dipartimento, componenti commissioni, Amministrazione centrale	Biblioteche			
	Help desk per problemi e malfunzionamenti risorse elettroniche	raccolta richieste di intervento per problemi di accesso e malfunzionamenti, contatti con fornitori ed editori	risoluzione problemi di accesso e malfunzionamento	Responsabile Settore Qualità e Sviluppo	bibliotecari	Biblioteche	Servizio di Help Desk in implementazione		

* unità documentarie su carta o su qs altro supporto acquistate a qualsiasi titolo (acquisto, dono, scambio) e inventariate