



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei servizi Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Consulenze bibliografiche complesse Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione	Massimo 8 giorni	rilascio entro i 10 gg realizzato nel 100 % dei casi	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
<p>Acquisti bibliografici su richiesta degli utenti (“Desiderata”) Possibilità per l’utente di richiedere alla biblioteca l’acquisto di opere non presenti a catalogo</p>	<p>Percentuale di opere acquistate sul totale del budget per l’anno 2012</p>	<p>Garanzia di utilizzo del 20% per acquisto “desiderata”</p>	<p>Percentuale delle risorse finanziarie disponibili nell’anno 2012 spese per acquisto “desiderata”: 58,50%</p>	<p>Il calcolo è stato effettuato sulle disponibilità finanziarie relative all’anno 2012 (residui 2011 più stanziamento esercizio 2012) con riferimento alle biblioteche centrali del Sistema Bibliotecario Urbano (Berio + De Amicis). Per quanto concerne le biblioteche di Municipio, si ricorda che lo stanziamento relativo all’anno 2012 è stato pari a € 0,00.</p>
<p>Aggiornamento del patrimonio bibliografico Acquisizione novità editoriali e svecchiamento del materiale consultabile</p>	<p>a) numero nuove pubblicazioni acquisite b) numero pubblicazioni desuete eliminate dagli scaffali</p>	<p>a) 15.000 b) 5.000</p>	<p>a) n. 15.391 (2.897 acquisti; 12.494 doni) b) n. 3.671</p>	<p>Non risulta raggiunto l’obiettivo relativo alle pubblicazioni eliminate dagli scaffali in quanto la drastica riduzione degli stanziamenti relativi agli specifici capitoli del Bilancio 2012 ha imposto la scelta di non impoverire quantitativamente il patrimonio disponibile a scaffale</p>