



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei servizi - SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO Anno 2018

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
<b>Consulenze bibliografiche complesse</b> Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegare	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione	Max 8 giorni	100%	n. richieste ricevute <b>336</b>
<b>Incremento delle donazioni</b> da parte di Enti, Società e singoli cittadini, tramite specifiche attività di promozione e orientamento.	Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento	> = 8000	77,33%	Sono state acquisite <b>6.187</b> donazioni. Nel corso del 2018 la sostituzione del software che gestisce, fra l'altro, tutti i processi di inventariazione/catalogazione delle risorse bibliografiche ha comportato un blocco di circa 9 mesi delle suddette attività, nonché la sospensione dell'accettazione dei doni liberamente offerti dai cittadini, ferma restando l'acquisizione delle donazioni derivanti da specifiche campagne o attività programmate.
<b>Svecchiamento del patrimonio bibliografico</b> mediante attività di scarto del materiale obsoleto	Percentuale delle opere scartate sul totale del patrimonio bibliografico posseduto.	<b>&gt;= 0,5% del posseduto</b>	<b>1,04%</b>	Volumi scartati rispetto al posseduto: 9710 su un totale di 936.226
<b>Prestito di Sistema e Prestito interbibliotecario</b> Reperimento di materiali non disponibili richiesti in prestito presso le biblioteche dello stesso Sistema Bibliotecario Urbano o presso biblioteche di altri Enti	Percentuale di richieste soddisfatte a fronte delle richieste ricevute (con riferimento a tutte le richieste di prestito di Sistema più tutte le richieste di Prestito interbibliotecario esterno)	> = 85%	100%	Sono pervenute 1204 richieste e sono state tutte soddisfatte.
<b>Ampliamento del numero dei record bibliografici</b> , relativi ai materiali disponibili presso le strutture del Sistema Bibliotecario Urbano, presenti sul catalogo collettivo nazionale SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale – www.sbn.it)	Percentuale di record caricati sul catalogo SBN nell'anno di riferimento a fronte del totale dei record caricati complessivamente al dicembre dell'anno precedente	Incremento minimo del 5%	1,56%	2017 n. 107.924 record bibliografici 2018 n. 109.614 record bibliografici Incremento realizzato <b>+ 1,56%</b> L'attività si è limitata al periodo novembre/dicembre in quanto la sostituzione del file originario ha reso necessaria la migrazione dei record e ha comportato interventi propedeutici e successive verifiche. Con il nuovo software la catalogazione è integrata con il catalogo SBN. Le attività hanno causato solo 3 giorni di sospensione dei servizi informatici e on line, con un impatto molto contenuto sull'erogazione dei servizi stessi.