



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Sistema Bibliotecario Urbano - Anno 2019

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
<p>Consulenze bibliografiche complesse (tempistica):</p> <p>servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate, garantite entro gli 8 giorni dalla richiesta</p>	<p>Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione</p> <p><i>[condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]</i></p>	8 giorni	<p>informazioni complesse erogate: 276</p> <p>informazioni complesse erogate oltre gli 8 giorni previsti: 0</p>	
<p>Incremento delle donazioni e svecchiamento del patrimonio bibliografico:</p> <p>incremento delle donazioni da parte di Enti, Case Editrici e singoli cittadini, tramite specifiche attività di promozione e orientamento, con contemporanea garanzia di svecchiamento del patrimonio bibliografico mediante attività di scarto del materiale obsoleto</p>	<p><u>Indicatore A)</u> Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento</p> <p><u>Indicatore B)</u> Percentuale di opere scaricate sul totale del patrimonio bibliografico posseduto</p> <p>Valore garantito: almeno lo 0,5% del posseduto</p>	<p><u>Indicatore A)</u> Valore garantito: almeno 8.000 pubblicazioni acquisite nell'anno di riferimento</p> <p><u>Indicatore B)</u> Valore garantito: almeno lo 0,5% del posseduto</p>	<p><u>Indicatore A)</u> Valore realizzato: 10.244 pubblicazioni acquisite</p> <p><u>Indicatore B)</u> Valore realizzato: 11.571 opere scaricate pari all'1,23% del patrimonio posseduto a inizio anno</p>	
<p>Prestito di Sistema e Prestito interbibliotecario:</p> <p>Il Sistema Bibliotecario Urbano garantisce, nell'ambito delle biblioteche appartenenti al Sistema stesso, il reperimento e il prestito di materiali non disponibili presso la singola struttura. La Biblioteca Berio effettua inoltre il servizio di Prestito Interbibliotecario per materiali non disponibili nel Sistema Urbano, ma reperibili e disponibili per il prestito presso Biblioteche statali e di altri Enti locali</p>	<p>Percentuale di richieste soddisfatte a fronte delle richieste ricevute (con riferimento a tutte le richieste di Prestito di Sistema e, per quanto concerne il Prestito interbibliotecario, a tutte le richieste da soddisfare, verso o tramite Biblioteche esterne al Sistema Urbano).</p>	<p>Valore garantito:</p> <p>soddisfazione di non meno dell'85% delle richieste pervenute</p>	<p>Richieste immesse a sistema: 1617</p> <p>Richieste soddisfatte: 1616 (pari al 99,93 %)</p>	

