



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei servizi - SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO Anno 2015

| 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 | Max 8 giorni | 100% | |
| Incremento del patrimonio bibliografico tramite promozione e orientamento delle donazioni da parte di Enti, Società e singoli cittadini | Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento in rapporto al numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno precedente. | incremento (>1) | 84% | Non tutto il materiale offerto in dono può essere accettato a causa degli spazi insufficienti all'interno dei depositi librari, oppure a causa delle cattive condizioni dello stesso, che potrebbe veicolare agenti patogeni all'interno dei depositi, contagiando, del tutto o in parte, il materiale già presente. I materiali offerti vanno pertanto attentamente selezionati, il che diminuisce l'entità delle relative acquisizioni |

| | | | | |
|--|---|---------------------------------|-------------|--|
| <p>Prestito di Sistema e Prestito interbibliotecario Reperimento di materiali non disponibili richiesti in prestito presso le biblioteche dello stesso Sistema Bibliotecario Urbano o presso biblioteche di altri Enti</p> | <p>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)</p> | <p>non meno dell'85%</p> | <p>100%</p> | |
| <p>Ampliamento del numero dei record bibliografici, relativi ai materiali disponibili presso le strutture del Sistema Bibliotecario Urbano, presenti sul catalogo collettivo nazionale SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale – www.sbn.it)</p> | <p>Percentuale di record caricati sul catalogo SBN nell'anno di riferimento a fronte del totale dei record caricati complessivamente al dicembre dell'anno precedente</p> | <p>Incremento minimo del 5%</p> | <p>100%</p> | <p>Incremento realizzato 23,31% (N.16592 record bibliografici)</p> |