



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei servizi - SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO Anno 2016

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%	N. 245 informazioni rilasciate
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.	> = 8000	100%	Pubblicazioni acquisite nel 2016: n.9272
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	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)	non meno dell'85%	100%	Sono pervenute nell'anno 1.552 richieste e sono state tutte soddisfatte

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)	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%	100%	Incremento realizzato + 13,75% 2016 n.99.826 record bibliografici 2015 n. 87759 record bibliografici
---	--	--------------------------	------	--