



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei servizi - SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO Anno 2017

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. richieste ricevute 260
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	80%	Sono state acquisite 6.363 pubblicazioni. Non tutto il materiale offerto in dono può essere accettato a causa delle cattive condizioni dello stesso, che potrebbe veicolare agenti patogeni all'interno dei depositi librari. I materiali offerti vengono pertanto selezionati, anche in ordine alla politica delle raccolte, il che può diminuire l'entità delle acquisizioni patrimoniali. Si ricorda che il materiale in buone condizioni scartato viene comunque posto in vendita tramite specifici "mercatini" e il ricavato dedicato a nuove acquisizioni bibliografiche

<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>Sono pervenute 1095 richieste e sono state tutte soddisfatte.</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>2016 n. 99.826 record bibliografici 2017 n. 107.924 record bibliografici Incremento realizzato + 7,50%</p>