



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei servizi Sistema Bibliotecario Urbano

Anno 2011

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	Massimo 10 giorni	rilascio entro i 10 gg realizzato nel 100 % dei casi	
Acquisti bibliografici su richiesta degli utenti ("Desiderata") Possibilità per l'utente di richiedere alla biblioteca l'acquisto di opere non presenti a catalogo	Percentuale di opere acquistate sul totale delle richieste	soddisfacimento di almeno il 70% delle richieste pervenute	soddisfatto il 76,69% delle richieste	
Aggiornamento del patrimonio bibliografico Acquisizione novità editoriali e svecchiamento del materiale consultabile	a) n° nuove pubblicazioni acquisite b) n° pubblicazioni desuete eliminate dagli scaffali	a) 18.000 b) 5.000	a) n. 17.255 b) n. 5.265	Non risulta pienamente raggiunto l'obiettivo relativo alle pubblicazioni acquisite causa della riduzione degli stanziamenti relativi agli specifici capitoli del bilancio 2011