

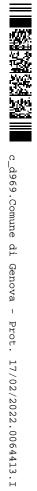




## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

## Carta dei Servizi SBU Sistema Bibliotecario Urbano - Anno 2021

| SERVIZIO EROGATO   | FATTORE DI QUALITA'           | INDICATORE  | VALORE GARANTITO/PREVISTO   | VALORE REALIZZATO % | Descrizione risultato /<br>formula<br>indicatore/pratiche<br>trattate   | EVENTUALE MOTIVAZIONE<br>DEL MANCATO<br>RAGGIUNGIMENTO | FONTE DEL DATO   | NOTE  |  |
|--|-------------------------------|---|---|---------------------|---|--|--|---|--|
| Consulenze bibliografiche complesse (tempistica)  Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate, garantite entro gli 8 giorni dalla richiesta  | tempestività                  | Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione  [condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente] | 8 giorni  | 100%                | 831 rinformazioni<br>differite erogate<br>entro gli 8 giorni su<br>831 informazioni<br>differtite totali  |  | Dati trasmessi dalle biblioteche<br>di riferimento tramite tabelle<br>excel condivise<br>agli atti presso la Direzione<br>Attività e Marketing Culturale -<br>Ufficio Sistemi Qualità e Dati<br>Musei e Biblioteche                                      | Si sottolinea il notevole incremento di informazioni bibliografiche erogate a distanza rispetto all'anno 2020 (335, pari a + 59,68%) e all'anno 2019 (276 pari a + 66,78)%) |  |
| Biblioteca digitale on line (E-Library):<br>incremento delle risorse (e-book, audiolibri ecc.)<br>disponibili per il prestito digitale   | Efficacia                     | Numero delle risorse digitali,<br>disponibili per il prestito on<br>line, acquisite nell'anno di<br>riferimento   | 300   | 126,33%             | 379   |  | Elenchi acquisizioni risorse<br>estratti dallo "store" di<br>ReteINDACO (piattaforma che<br>gestisce la biblitoeca digitale del<br>Polo metopolitano genovese,<br>integrata nel catalogo on line<br>del Polo stesso)                                     |   |  |
| Nuovi servizi erogati tramite il catalogo metropolitano on line L'adozione del nuovo catalogo metropolitano on line denominato Bi.G.Met (Biblioteche Genova Metropolitana – www.bigmet.org) ha permesso di strutturare nuovi servizi, quali, nella fattispecie, la creazione di bibliografie ragionate e vetrine virtuali dedicate ad argomenti specifici, che indirizzano e promuovono la lettura | Efficacia della comunicazione | Numero complessivo di<br>bibliografie e vetrine virtuali<br>pubblicate sul catalogo in<br>linea   | non meno di 15 fra bibliografie<br>tematiche e vetrine virtuali<br>realizzate nell'anno | 500%                | 75 (il dato include: vetrine slideshow storico bibliografiche (n. 58), vetrine slideshow rubrica "Una settimana con" (n 10) e bibliografie tematiche (n. 7) |  | Il tutto è stato pubblicato sul<br>catalogo metropolitano on line<br>www.bigmet.org<br>la documentazione è reperibile<br>presso la Direzione Attività e<br>Marketing Culturale -<br>Coordinamento Sistema<br>Bibliotecario Urbano - Gestione<br>Catalogo |   |  |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO  |                               |   | ESITI   |                     |   |  |  |   |  |



| 1) Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano: -servizi di base della Biblioteca Berio (cadenza annuale) - Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis (genitori/accompagnatori) - Biblioteche di Municipio (a rotazione): almeno 2 biblioteche di Municipio coinvolte  Biblioteca digitale on line (E-Library) |  | Nonostante le limitazioni nell'erogazione dei servizi al pubblico correlate all'emergenza sanitaria inessere nelcorso dell'interoanno, sono state cvolte indagini sulla qualità percepita presso la Biblioteca Civica Berio (in fase di elaborazione) e presso la Biblioteca Civica Saffi. (in fase di implementazione). I risultati di entrambe le indagini saranno pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente e sul Portale delle Bibliotech di Genova entro il mese di marzo 2022 Realizzata inoltre un'indagine relativa alla biblioteca digitale on line (i risultati sono pubblicati sui siti di cui sopra) |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2) Realizzazione di incontri, anche virtuali, con i cittadini-utenti per la promozione e l'insegnamento dell'utilizzo del<br>catalogo online, inclusi i servizi personalizzati, e della biblioteca digitale  |  | E' proseguita l'attività di help-desk via email e telefonica da parte del Coordinamento del Sistema Bibliotecario Urbano. Sono state allestite e attivate, presso la Biblioteca Berio, postazioni dedicate alla consultazione delle risorse digitali (biblioteca diigitale, edicola digitale e rivista "Genova" in versione digitale) nonché all'alfabetizzazione degli utenti che ne faccaino richiesta   |  |  |  |  |  |  |  |
| Collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado, presenti sui terr singole biblioteche, per la realizzazione, anche on line, di attività culturali  | E' proseguita, con le limitazioni dovute all'emergenza sanitaria in essere nel corso dell'intero anno 2021, la collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado, tramite attività organizzate on line nonché con l'erogazione di prestiti riservati alle singole classi , nella prevsione di riprendere le consuete attività in presenza presso le sedi delle biblioteche a partire, se possibile, dall'anno 2022. |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Il Direttore Piera Castagnacci (documento firmato digitalmente)  |  |  |  |  |  |  |  |