

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 / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FORNITORE DEL DATO	NOTE
<p>Consulenze bibliografiche complesse (tempistica)</p> <p>Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate, garantite entro gli 8 giorni dalla richiesta</p>	tempestività	<p>Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione</p> <p>[condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]</p>	8 giorni	100%	831 informazioni differite erogate entro gli 8 giorni su 831 informazioni differite totali		Dati trasmessi dalle biblioteche di riferimento tramite tabelle excel condivise agli atti presso la Direzione Attività e Marketing Culturale - Ufficio Sistemi Qualità e Dati 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%)
<p>Biblioteca digitale on line (E-Library): incremento delle risorse (e-book, audiolibri ecc.) disponibili per il prestito digitale</p>	Efficacia	Numero delle risorse digitali, disponibili per il prestito on line, acquisite nell'anno di riferimento	300	126,33%	379		Elenchi acquisizioni risorse estratti dallo "store" di ReteINDACO (piattaforma che gestisce la biblioteca digitale del Polo metropolitano genovese, integrata nel catalogo on line del Polo stesso)	
<p>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</p>	Efficacia della comunicazione	Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea	non meno di 15 fra bibliografie tematiche e vetrine virtuali 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)		<p>Il tutto è stato pubblicato sul catalogo metropolitano on line www.bigmet.org</p> <p>la documentazione è reperibile presso la Direzione Attività e Marketing Culturale - Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano - Gestione Catalogo</p>	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
-------------------------	-------

<p>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)</p>	<p>Nonostante le limitazioni nell'erogazione dei servizi al pubblico correlate all'emergenza sanitaria in essere nel corso dell'intero anno, sono state svolte 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 Biblioteche 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)</p>
<p>2) Realizzazione di incontri, anche virtuali, con i cittadini-utenti per la promozione e l'insegnamento dell'utilizzo del catalogo online, inclusi i servizi personalizzati, e della biblioteca digitale</p>	<p>E' proseguita l'attività di help-desk via e-mail 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 digitale, edicola digitale e rivista "Genova" in versione digitale) nonché all'alfabetizzazione degli utenti che ne facciano richiesta</p>
<p>3) Collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado, presenti sui territori di riferimento delle singole biblioteche, per la realizzazione, anche on line, di attività culturali e didattiche</p>	<p>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 previsione di riprendere le consuete attività in presenza presso le sedi delle biblioteche a partire, se possibile, dall'anno 2022.</p>

Documento firmato digitalmente  
Il Direttore Piera Castagnacci