

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi SBU Sistema Bibliotecario Urbano - Anno 2023

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Servizio di informazioni bibliografiche complesse differite scritte, con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate	tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e la prima risposta [condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]	5 giorni lavorativi (rispettato per almeno il 90% delle informazioni erogate)	95,03%	423 informazioni complesse differite scritte di cui 402 entro i 5 gg. 21 oltre i 5 giorni		Rilevato e comunicato dalle strutture	
Incremento delle risorse disponibili per il prestito della Biblioteca digitale on line (E-Library)	Efficacia	Numero delle risorse digitali, disponibili per il prestito on line, acquisite nell'anno di riferimento	acquisizione di almeno 300 risorse digitali all'anno riservate al prestito on line	100,00%	target raggiunto e ampiamente superato: acquisite 71 risorse su vecchia piattaforma Rete INDACO, ma rese disponibili per il prestito in modalità pay-per-view circa 28.000 risorse sulla piattaforma MLOL, i cui servizi sono stati acquisiti a fine 2023.		Piattaforme Rete INDACO e MLOL	
	Efficacia nella comunicazione	Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea	Non meno di 30 fra bibliografie tematiche e vetrine virtuali realizzate nell'anno	100,00%	target raggiunto e superato: pubblicate 71 fra bibliografie tematiche e vetrine virtuali su OPAC metropolitano		OPAC metropolitano (www.bigmet.org)	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1. Controllo della qualità dei servizi erogati nella percezione degli utenti tramite la realizzazione annuale di indagini sulla qualità percepita presso le biblioteche centrali del Sistema Bibliotecario Urbano Berio e De Amicis nonché, a rotazione, presso le Biblioteche di Municipio			Organizzate indagini sulla qualità percepita presso le biblioteche: - Berio: questionario somministrato nel corso dei principali eventi culturali (fra il novembre 2023 e il gennaio 2024) - De Amicis: questionario generico somministrato a genitori/accompagnatori e ai frequentatori adulti (fra il novembre 2023 e il gennaio 2024) Gallino: questionario generico somministrato fra il novembre e il dicembre 2023 Bruschi: questionario generico somministrato fra il novembre 2023 e il febbraio 2024					
2. Programmazione culturale integrata con gli istituti culturali cittadini			Proseguita l'ampia organizzazione, da parte delle biblioteche di municipio e della biblioteca De Amicis, di attività con le scuole del territorio di riferimento (490 iniziative fra attività culturali ed eventi culturali realizzate a livello di Sistema Bibliotecario Urbano). Attiva la collaborazione con le associazioni culturali, con particolare riferimento alle biblioteche centrali (si ricordano, in particolare, la collaborazione con Misericordia per la gestione del servizio di prestito a domicilio e del servizio di prestito di sistema, con la Società Dante Alighieri, con l'Associazione Genova World, con Fondazione Architetti e Associazione Italiana Biblioteche - AIB, oltre alla partecipazione ai Rolli Days edizione di ottobre e al circuito "Sulla Rotta dei Capolavori")					
3. Interventi di manutenzione del catalogo on line e implementazione di percorsi di digitalizzazione del patrimonio di maggior pregio, finalizzati al miglioramento delle opportunità di fruizione			Gli interventi di manutenzione del catalogo on line rappresentano un'attività sistematica, svolta sia dal Coordinamento del Sistema Bibliotecario Urbano sia dalle singole biblioteche (coordinate dal suddetto Coordinamento). Percorsi di digitalizzazione: con fondi PNRR sono state svolte tutte le attività previste propedeutiche all'apertura di un cantiere di digitalizzazione (assegnata alla Ditta Datamanagement Italia SpA) di un rilevante numero di volumi antichi, rari e di pregio (allestimento degli spazi, valutazione dello stato di conservazione dei documenti, predisposizione delle descrizioni bibliografiche finalizzate alla creazione di metadati descrittivi). Il cantiere prenderà operativamente l'avvio nei primi mesi del 2024. Prevista la digitalizzazione di 125 testate di periodici, 300 edizioni del XV sec. e 100 manoscritti.					
4. Possibili attivazioni di aperture domenicali della Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis, in concomitanza con eventi o attività culturali di particolare rilievo organizzate presso la biblioteca stessa			Aperture straordinarie domenicali in data 29 ottobre e 5 novembre, in concomitanza con le attività correlate al Festival della Scienza					