



**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Carta dei Servizi SBU Sistema Bibliotecario Urbano - Anno 2024**

| 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 allegiate   | 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)  | 98,63%              | 438 informazioni complesse differite scritte di cui 432 entro i 5 gg. 6 oltre i 5 giorni                      |  | Cartelle condivise-file excell                        |      |
| Svolgimento di iniziative culturali di sistema (SBU) ricorrenze ed eventi di portata cittadina, nazionale, internazionale   | Efficacia                     | Numero di rassegne culturali, condivise a livello di Sistema Bibliotecario Urbano, in occasione di ricorrenze letterarie, eventi cittadini, giornate mondiali e nazionali  | Non meno di 10 nell'anno   | 100%                | realizzate n. 22 rassegne culturali condivise a livello di Sistema Bibliotecario Urbano                       |  | Sito VisitGenoa e Portale delle Biblioteche di Genova |      |
| Incremento delle attività di comunicazione svolte tramite il Catalogo metropolitano online  | 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%                | target raggiunto e superato: pubblicate 73 ra bibliografie tematiche e vetrine virtuali su OPAC metropolitano | target raggiunto e superato: pubblicate n. 73 ra bibliografie tematiche e vetrine virtuali su OPAC metropolitano | OPAC metropolitano (www.bigmet.org)                   |      |
| <b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>  |                               |  | <b>ESITI</b>   |                     |   |  |   |      |
| 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:<br>- Berio: questionario con specifica sezione dedicata alle condizioni di accessibilità fisica e sensoriale dei servizi della Biblioteca (settembre-ottobre 2024)<br>- De Amicis: questionario con specifica sezione dedicata alle condizioni di accessibilità fisica e sensoriale dei servizi della Biblioteca (settembre-ottobre 2024)<br>- Biblioteca Bruschi-Sartori: questionario generico sulla qualità dei servizi erogati (novembre 2023-febbraio 2024)<br>- Biblioteca Cervetto: questionario con specifica sezione dedicata alle condizioni di accessibilità fisica e sensoriale dei servizi della Biblioteca (settembre-ottobre 2024)<br>- Biblioteca Guerrazzi: questionario con specifica sezione dedicata alle condizioni di accessibilità fisica e sensoriale dei servizi della Biblioteca (settembre-novembre 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). 735 iniziative sono state effettuate con le scuole del territorio, per un totale di 16.435 partecipanti.<br><br>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 Roli Days, in particolare con Esposizione della Bibbia Atlantica presso la Sala Ligna della Biblioteca Berio, in occasione dell'edizione autunnale.  |                     |   |  |   |      |
| 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). I suddetti interventi consistono nelle verifiche della correttezza dei dati catalografici relativi alle opere catalogate, dei dati che individuano i singoli esemplari e la relativa collocazione sugli scaffali aperti al pubblico e nei depositi librari di tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (elementi fondamentali per il reperimento degli stessi all'atto della consultazione, della prenotazione e della richiesta in prestito degli stessi). Parallelamente, sempre sistematicamente, vengono effettuati controlli a tappeto sulla corretta collocazione dei volumi sugli scaffali (sia aperti al pubblico sia collocati nei depositi librari)<br><br>Digitalizzazione: (fondi PNRR: Sono stati svolte tutte le attività previste propedeutiche all'apertura di un cantiere di digitalizzazione (assegnata alla Ditta Datamanager Italia SpA) di un rilevante numero di volumi antichi, rari e di pregio. Prevista la digitalizzazione di: 125 testate di periodici, 300 edizioni del XV sec. e 100 manoscritti. Nel 2024 sono state effettuate le attività propedeutiche alla digitalizzazione suddetta a cura della biblioteca (allestimento degli spazi, valutazione dello stato di conservazione dei documenti, predisposizione delle descrizioni bibliografiche finalizzate alla creazione di metadati descrittivi) ed è stata richiesta alla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Liguria la prescritta autorizzazione alla digitalizzazione. Per l'avvio delle attività di digitalizzazione si attendono i previsti interventi, anche a livello amministrativo, posti in capo alla Regione Liguria. Le attività di digitalizzazione dei materiali antichi, rari e di pregio sono finalizzate sia alla salvaguardia degli originali sia a facilitare ed estendere (promozione) la consultazione dei materiali suddetti. |                     |   |  |   |      |
| 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  |                               |  | La Biblioteca De Amicis ha aperto la domenica nelle giornate del 27 ottobre e del 3 novembre 2024, in occasione del Festival della Scienza. Sempre per il Festiva della Scienza, c'è stata l'apertura il 1 novembre, come festivo.<br><br>Inoltre nelle domeniche del 20 ottobre, 10 novembre e 17 novembre 2024 la biblioteca ha avuto l'apertura straordinaria in occasione del "Corso per appassionati presepisti" ( <a href="https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/corso-appassionati-presepisti">https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/corso-appassionati-presepisti</a> ).<br><br>Se può essere utile segnalare anche l'apertura serale della biblioteca, e in parte domenicale, il 16 e 17 marzo 2024 in occasione della Notte dei libri insogni.   |                     |   |  |   |      |