

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi SBU Sistema Bibliotecario Urbano - Anno 2025

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 lettura in sede, prestito, informazioni bibliografiche e servizi multimediali	Accessibilità	N. di ore di apertura al pubblico presso le biblioteche centrali Berio e De Amicis	Garantite, in orario "invernale" (periodo settembre- giugno) da parte delle biblioteche centrali Berio e De Amicis: non meno di <b>126 ore di apertura settimanale</b> (dal lunedì al sabato) non meno di <b>10 ore al giorno</b> (dal lunedì al sabato)	100%	orario "invernale" Biblioteca Berio: da lunedì a sabato 8:00-19:00 orario "invernale" Biblioteca De Amicis: da lunedì a sabato 9:00-19:00		Portale delle Biblioteche di Genova	
Servizio di lettura in sede, prestito, informazioni bibliografiche e servizi multimediali	Accessibilità	N. di ore di apertura al pubblico presso le Biblioteche di Municipio	Garantite, in orario "invernale" (periodo settembre- giugno) da parte delle biblioteche di Municipio: non meno di <b>250 ore settimanale</b> di apertura al pubblico	100%	garantite 340 ore di apertura ordinaria settimanale al pubblico con l'orario invernale effettuato nel 2025		Portale delle Biblioteche di Genova	
Servizi di base presso le sedi delle biblioteche	Accessibilità	Numero minimo di biblioteche (Sistema Bibliotecario Urbano) che offrono condizioni di accessibilità delle sedi delle biblioteche per i cittadini portatori di disabilità motorie	Garantita l'accessibilità motoria (totale o parziale, con assistenza) di <b>non meno di 9 biblioteche</b> del Sistema Bibliotecario Urbano	100%	11 biblioteche classificate come accessibili o parzialmente accessibili in fase di monitoraggio ottobre 2025		Tabella monitoraggio condizioni di accessibilità biblioteche civiche	
Servizi bibliotecari on line (informazione, ricerca bibliografica, fruizione di risorse digitali in prestito o in streaming, quali e-book, audiolibri, periodici)	Accessibilità	Numero minimo di servizi on line (Sistema Bibliotecario Urbano) che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini portatori di disabilità sensoriali	Garantita l'accessibilità di almeno <b>3 servizi on line</b> (Portale delle Biblioteche di Genova, Catalogo metropolitano on line, Biblioteca ed Edicola Digitali)	100%	Portale delle Biblioteche di Genova Catalogo metropolitano on line Biblioteca ed Edicola digitali		Portale delle Biblioteche di Genova www.bibliotechedigenova.it Catalogo metropolitano on line www.bigmet.org Biblioteca ed Edicola digitali www.bigmet.medialibrary.it	
Servizio di concessione di spazi per la realizzazione di attività ed eventi culturali	Accessibilità	Biblioteche centrali Berio e De Amicis: numero minimo di sale dedicate alla realizzazione di attività ed eventi culturali disponibili in locazione o in uso gratuito per persone fisiche e persone giuridiche	Biblioteche centrali Berio e De Amicis: garanzia la disponibilità di almeno <b>3 Sale attrezzate e accessibili</b> per la realizzazione, da parte di cittadini singoli, istituti e Associazioni culturali ecc. di attività ed eventi culturali	100%	Sala dei Chierici Sala Linea "Franchini" Sala "Luzzati"		Tabella monitoraggio condizioni di accessibilità biblioteche civiche	
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	100%	totale n. 496 ricerche complesse con risposta differita (via e-mail o posta ordinaria) n. risposte trasmesse entro 5 gg. lavorativi dal ricevimento della richiesta: n. 496		dati trasmessi dalle strutture (tutte le risposte sono tracciate tramite sistema di posta elettronica o, nel caso di invio con posta ordinaria (modalità peraltro residuale), tramite protocollazione	

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
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 36 fra bibliografie tematiche e vetrine virtuali realizzate nell'anno	100%	52 (48 vetrine bibliografiche virtuali e 4 bibliografie)		Catalogo on line del Sistema Bibliotecario Metropolitano (www.bigmet.org)	
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%	14		<a href="http://www.bibliotecadigenova.it">www.bibliotecadigenova.it</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>#Giornata internazionale per i diritti della donna</li> <li>#In Carnevale d'autore</li> <li>#Maggio dei Libri 2025</li> <li>#Extra Festival della Scienza 2025, tema Intrecci</li> <li>#Genova dal mare al cielo di Carlo Barbagelata</li> <li>#La rete dei libri donati.</li> <li>#Natale in biblioteca!</li> <li>#Pasqua in biblioteca!</li> <li>#Challenge Poesie Dorsali '800 edition.</li> <li>#Messe storiche: l'Ottocento in scacco.</li> <li>#Tre secoli d'800. Un viaggio letterario</li> <li>#'800 e i suoi protagonisti.</li> <li>#'800, il secolo del Viandante</li> <li>#Un biglietto per il sogno – Instant win poetico Murakami</li> </ul>
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
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			Realizzate indagini presso le Biblioteche Benzi, Lercari, Saffi e sui servizi di prestito (indagine gestita da Biblioteca Berio)					
Programmazione culturale integrata con gli istituti culturali cittadini			<p>Nel corso dell'anno il Sistema Bibliotecario Urbano ha organizzato un articolato programma di iniziative culturali finalizzate alla promozione della lettura e alla partecipazione attiva della cittadinanza. Tra le attività proposte rientrano eventi legati a ricorrenze civili e stagionali, come la "Giornata internazionale per i diritti della donna", "Carnevale d'autore", "Pasqua in biblioteca", "Natale in biblioteca", oltre a importanti iniziative creative e di promozione del libro quali il Maggio dei Libri 2025.</p> <p>Il Sistema Bibliotecario Urbano ha inoltre preso parte a manifestazioni di rilievo cittadino, come l'Extra Festival della Scienza 2025, e ha promosso progetti speciali in collaborazione con altre realtà culturali, tra cui "La rete dei libri donati", "Un biglietto per il sogno – Instant win poetico Murakami" e la "Challenge Poesie Dorsali – '800 edition".</p> <p>Un'attenzione particolare è stata dedicata alla valorizzazione dell'Ottocento nell'ambito del percorso "Genova e l'800", attraverso presentazioni, viaggi letterari, rassegne musicali e attività divulgative come "Genova dal mare al cielo", "Tre secoli di '800", "Messe storiche: l'Ottocento in scacco" e le rassegne musicali realizzate in collaborazione con la Scuola Musicale Giuseppe Conte.</p>					
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			<p>Manutenzione del Catalogo: realizzato progetto specifico con i fondi stanziati dal Ministero della Cultura - Fondo per la promozione della Lettura: le attività di recupero retrospettivo del catalogo a schede dattiloscritte della Biblioteca civica di Arte Contemporanea si sono concluse il 30 aprile 2025. I dati: - n. 2.805 nuove localizzazioni in indice SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale) - di cui n. 230 titoli creati, che ancora non erano presenti in indice SBN.</p> <p>Digitalizzazione: sono in fase di avvio, presso la Sezione di Conservazione della Biblioteca Berio, i cantieri afferenti al piano di digitalizzazioni bibliografiche del PNRR (interessanti materiali antichi e di pregio della Biblioteca Berio e dell'Istituto Mazziniano)</p>					
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			Esito positivo: effettuate 3 aperture straordinarie, due domenicali (26/10/2025 e 2/11/2025) e una festiva (1/11/2025)					