



| SERVIZIO EROGATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FATTORE DI QUALITA' | INDICATORE                                                                                                                                                                                                                                                                             | VALORE GARANTITO/PREVISTO                                                                                                                                                                      | VALORE REALIZZATO %                                                           | Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate                                                                                                                                                                                                                           | EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 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><b>[condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]</b></p>                  | 8 giorni (valore garantito almeno nel 90% dei casi)                                                                                                                                            | 100%                                                                          | <p>informazioni complesse erogate: <b>335</b></p> <p>informazioni complesse erogate oltre gli 8 giorni: <b>3</b></p> <p>informazioni complesse erogate entro gli 8 giorni: <b>332 (pari al 99,10% delle informazioni complesse erogate)</b></p>                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
| <p>Incremento delle donazioni e svecchiamento del patrimonio bibliografico:</p> <p>incremento delle donazioni da parte di Enti, Case Editrici e singoli cittadini, tramite specifiche attività di promozione e orientamento, con contemporanea garanzia di svecchiamento del patrimonio bibliografico mediante attività di scarto del materiale obsoleto</p> | Efficacia           | <p><u>Indicatore A)</u><br/>Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento</p> <p><u>Indicatore B)</u><br/>Percentuale di opere scaricate sul totale del patrimonio bibliografico posseduto</p> <p>Valore garantito: almeno lo 0,5% del posseduto</p> | <p><u>Indicatore A)</u><br/>Valore garantito: almeno 8.000 pubblicazioni acquisite nell'anno di riferimento</p> <p><u>Indicatore B)</u><br/>Valore garantito: almeno lo 0,5% del posseduto</p> | <p>Indicatore A)<br/><b>63,82%</b></p> <p>Indicatore B)<br/><b>77,29%</b></p> | <p><u>Indicatore A)</u><br/>Valore realizzato:<br/>5106 pubblicazioni acquisite = 63,82% di 8.000</p> <p><u>Indicatore B)</u><br/>Valore realizzato:<br/><b>3616</b> opere scaricate = 77,29% di 4678 (che rappresenta lo 0,5% del posseduto ad inizio anno, pari a 935.530 unità)</p> | <p><b>Indicatore A)</b></p> <p>La ricezione delle donazioni da privati cittadini è stata interrotta a partire dal mese di marzo a causa dell'emergenza sanitaria (anche per far fronte ai necessari interventi di "quarantizzazione dei materiali). Un forte contributo al valore comunque ottenuto è stato dato dalla campagna annualmente gestita in collaborazione con le librerie "Giunti al Punto", effettuata nel corso dell'estate</p> <p><b>Indicatore B)</b></p> <p>La fase del lockdown totale ha impedito ai dipendenti delle biblioteche civiche di accedere ai locali delle stesse, con conseguente impossibilità di lavorare sugli scarti. Va inoltre aggiunto il fatto che in corso d'anno la Soprintendenza preposta ai beni librari ha messo a punto una nuova procedura relativa all'approvazione degli scarti, il che ha rallentato (e tuttora rallenta) l'espletamento di questa attività</p> |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Creazione di bibliografie ragionate e vetrine virtuali dedicate ad argomenti specifici, che indirizzano e promuovono la lettura e gli approfondimenti tematici, sul catalogo on line www.bigmet.com                                                                                                                                                                          | Efficacia di comunicazione/promozione | Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea | non meno di 10 fra bibliografie e vetrine virtuali realizzate nell'anno                                                                                                                                                                                                                                | 100%                                                                                                                                                                                                            | numero bibliografie ragionate e vetrine virtuali pubblicate nell'anno:<br><b>86</b><br><b>(n. 11 bibliografie e n. 75 vetrine bibliografiche in modalità slideshow)</b> |  |  |  |  |
| <b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                                                                        | <b>ESITI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
| Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano:<br>- servizi di base della Biblioteca Berio (cadenza annuale)<br>- Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis:<br>- Biblioteche di Municipio (a rotazione)<br>corso del 2020:<br>- almeno 2 biblioteche di Municipio coinvolte |                                       |                                                                                        | Nel                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nel corso del 2020 non sono state effettuate indagini presso le sedi delle biblioteche a causa dell'emergenza sanitaria (Covid-19)<br>E' stata realizzata un'indagine dedicata alla biblioteca digitale on-line |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
| Realizzazione di incontri con i cittadini-utenti per la promozione e l'insegnamento dell'utilizzo del catalogo online, inclusi i servizi personalizzati, e della biblioteca digitale                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                                                        | Nel corso del 2020 non sono state effettuati gli incontri previsti presso le sedi delle biblioteche a causa dell'emergenza sanitaria (Covid-19)                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
| Collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado presenti sui territori di riferimento delle singole biblioteche per la realizzazione di attività culturali e didattiche presso la biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis" e presso le Biblioteche di Municipio                                                                               |                                       |                                                                                        | Effettuate attività presso le biblioteche del Sistema Urbano nei primi due mesi dell'anno, sospese poi a causa dell'emergenza sanitaria (Covid 19). Realizzate, nel periodo dell'emergenza, attività on line tramite i canali social delle strutture e tramite piattaforme dedicate (Webex, Zoom ecc.) |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                       |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
| Il Responsabile<br>Dott.ssa FEDERICA VINELLI<br>(documento firmato digitalmente)                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                       |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |