



SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche e trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Consulenze bibliografiche complesse (tempistica) Servizio di informazioni bibliografiche 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 il rilascio dell'informazione [condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]	8 giorni	99,83%	1 informazione complessa differita inviata oltre 8 gg. su un totale di 601 informazioni complesse differite inviate	Non si considera significativa l'unica informazione per la quale non risulta rispettata la tempistica	Dati forniti dalle strutture ed elaborati dall'Ufficio Sistemi Qualità e Dati Musei e Biblioteche - Direzione Attività e Marketing Culturale	
Biblioteca digitale on line (E-Library): incremento delle risorse (e-book, audiolibri ecc.) disponibili per il prestito digitale	Efficacia	Numero delle risorse digitali, disponibili per il prestito on line, acquisite nell'anno di riferimento	300	100%	n. 315 risorse acquistate su 300 previste		Piattaforma ReteINDACO - Sezione Store	105%
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	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	100%	n. 49 fra bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo metropolitano on line nel 2022		Catalogo metropolitano on line Bi.G.met	ampiamente superato (oltre tre volte tanto) il numero minimo di pubblicazioni on line previsto
AZIONI DI MIGLIORAMENTO								
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) ed Edicola digitale on line			Svolte indagini presso la Biblioteca Berio e le biblioteche civiche municipali Lercari e Saffi. Partita a dicembre l'indagine presso la Biblioteca Brocchi, tuttora in corso. Le indagini relative alla biblioteca De Amicis sono state rinviate agli anni 2023-2024, a fronte dello smantellamento della Mediateca finalizzato alla realizzazione del progetto "Arcipelago della Creatività" (fonanziato da Fondazione San Paolo), che prevede una complessiva rifunzionalizzazione (e un consistente aumento) degli spazi dedicati ai laboratori multimediali, nonché a fronte del progetto interno di risistemazione del patrimonio bibliografico. E' prevista la somministrazione di un questionario specifico sui servizi multimediali prima della definizione degli interventi previsti e un'indagine (con modalità da definire) successiva alla realizzazione del progetto di cui sopra					
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			Ai fini della promozione della biblioteca digitale e dell'insegnamento del suo utilizzo verso gli utenti meno propensi (per motivi di ordine anagrafico e/o socio-culturale) alla fruizione di questo tipo di risorse, sono stati realizzati webinar riservati al personale delle Biblioteche Bruschi, Guerrazzi e Saffi. Sono invece in previsione per l'anno 2023 webinar dedicati agli utenti, di cui verrà dato conto nel monitoraggio relativo alla Carta dei Servizi 2023.					
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			Realizzate 431 iniziative culturali e didattiche in collaborazione con le scuole o a quest'ultime dedicate					