

Nella seguente tabella si riportano i fattori di qualità garantiti dalle Biblioteche Comunali, con i relativi standard previsti:

Fattori della qualità	Indicatore di qualità	Descrizione dello standard	Valore previsto dello standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità	Accessibilità fisica	Strutture con accessibilità a norma per persone con disabilità motorie	100%	previsto
	Apertura al pubblico	Orario minimo medio settimanale di apertura al pubblico: - sede centrale	70 h	previsto
		Orario minimo medio settimanale di apertura al pubblico: - biblioteche di quartiere	27 h	previsto
	Reperibilità telefonica	Orario minimo medio settimanale di apertura al pubblico: - sede centrale	70 h	previsto
		Orario minimo medio settimanale di apertura al pubblico: - biblioteche di quartiere	27 h	previsto
	Servizi online: - Iscrizione - Consultazione catalogo - Prenotazione media - Proroga dei prestiti - Biblioweb (biblioteca digitale) - Richieste d'acquisto - Invio richieste reference - Invio richieste ILL nazionale	Fruibilità 24h su 24h	100%	previsto, se il disservizio dipende dalla biblioteca e non da fornitori esterni
Puntualità del servizio	Iscrizione in presenza	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 15 minuti	previsto
	Iscrizione online	Intervallo di tempo tra la spedizione del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 1 giorno lavorativo	previsto
	Prestito	Intervallo d'attesa per la consegna del libro: Sede centrale:	Immediatamente, se il libro è a scaffale aperto Max 10 minuti, se il libro è nel deposito centrale Max 2 giorni lavorativi, se il libro è in depositi esterni	previsto
		Intervallo d'attesa per la consegna del libro: Biblioteche di quartiere	Immediatamente	previsto
	Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente	previsto
	Servizio di reference on-line	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta	3 giorni lavorativi	previsto

	Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Max 60 giorni	previsto, se il disservizio dipende dalla biblioteca e non da fornitori esterni
	Incremento annuale del patrimonio	Minimo 1% in più rispetto all'anno precedente	100%	previsto, se il disservizio dipende dalla biblioteca e non da fornitori esterni
Tutela dell'utente	Risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	Nr. reclami o segnalazioni evasi / nr. reclami o segnalazioni ricevuti	100%	previsto
		Tempistica di risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	30 giorni lavorativi	previsto
Orientamento all'utente	Aggiornamento della Carta dei Servizi	Periodicità dell'aggiornamento	1 volta l'anno	previsto
	Realizzazione indagini di verifica della soddisfazione degli utenti	Periodicità effettuazione <i>customer satisfaction</i>	Min. 1 ogni 3 anni	previsto
Trasparenza	Rendicontazione annuale sulla qualità dei servizi	Redazione annuale del report di rendicontazione sulla qualità dei servizi	Entro il 15.03 di ogni anno	previsto
Comunicazione	Aggiornamento informazioni sul servizio nel sito internet istituzionale	Segnalazione delle variazioni di orario di apertura e aggiornamento delle modifiche alle condizioni di erogazione dei servizi	100%	previsto

: