

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ – BIBLIOTECHE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione/ calcolo	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità al servizio	Accessibilità fisica delle sedi e degli eventuali sportelli a contatto con il pubblico anche a persone con disabilità motoria	N. strutture con accessibilità a norma per persone con disabilità motorie/N. strutture	100%	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura al pubblico della sede centrale agli utenti	N. di ore di apertura settimanale	Min. 70 h	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura al pubblico delle Biblioteche di quartiere	N. ore di apertura settimanale	Min. 27 h	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura al pubblico della sede centrale agli utenti	N. di ore di servizio telefonico attivo settimanale	Min. 70 h	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura al pubblico delle Biblioteche di quartiere	N. di ore di servizio telefonico attivo settimanale	Min. 27 h	previsto
Accessibilità al servizio	Servizi online: - Iscrizione - Consultazione catalogo - Prenotazione media - Proroga dei prestiti - Biblioweb - 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 (in min.)	Mass. 15 minuti	previsto
Puntualità del servizio	Iscrizione online	Intervallo di tempo tra la spedizione del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione (in gg.)	Mass. 1 giorno lavorativo	previsto
Puntualità del servizio	Prestito	Tempo d'attesa per la consegna del libro - sede centrale	Immediatamente, se il libro è a scaffale aperto Mass. 10 minuti, se il	previsto

			libro è nel deposito centrale Mass. 2 giorni lavorativi, se il libro è in depositi esterni	
Puntualità del servizio	Prestito	Tempo d'attesa per la consegna del libro - Biblioteche di quartiere	Immediatamente	previsto
Puntualità del servizio	Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente	previsto
Puntualità del servizio	Servizio di reference online	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta (in gg.)	3 giorni lavorativi	previsto
Puntualità del servizio	Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente (in gg.)	Mass. 60 giorni	previsto, se il disservizio dipende dalla biblioteca e non da fornitori esterni
Puntualità del servizio	Incremento annuale del patrimonio	Patrimonio anno j/patrimonio anno j-1	+1%	previsto, se il disservizio dipende dalla biblioteca e non da fornitori esterni
Tutela dell'utente	Risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	N. reclami o segnalazioni evasi / n. reclami o segnalazioni ricevuti	100%	previsto
Tutela dell'utente	Tempistica di risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	Tempo di risposta ai reclami/alle segnalazioni in giornate	entro 15 giorni dal ricevimento	previsto
Orientamento all'utente	Aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	Periodicità aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	min. 1 volta all'anno	previsto
Orientamento all'utente	Realizzazione indagini di verifica della soddisfazione degli utenti	Periodicità effettuazione customer satisfaction	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	previsto
Comunicazione	Aggiornamento informazioni sul servizio nel sito internet istituzionale	Schede servizi aggiornate /Schede servizi	100%	previsto