

Standard di qualità

Per garantire una Qualità dei servizi alta e tesa sempre al miglioramento continuo, sono individuati alcuni “*standard operativi*” che permettono a tutti i cittadini/utenti di verificarne le prestazioni.

Nella tabella che segue sono presentati indicatori volti a misurare le principali attività svolte nelle Biblioteche, per garantirne un livello di qualità certificato. Si richiamano le tempistiche (compatibilmente con la conduzione ordinaria dei lavori e pertanto escludendo tutte quelle condizioni di eccezionalità, anche temporanea, che non consentano l’esplicazione preventivata) sui servizi principali e più comuni:

Fattori di qualità	Attività/Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto
Tempistica su	Iscrizione ai servizi	Intervallo di tempo tra la richiesta dell’utente e la sua avvenuta iscrizione	Max 10 minuti
	Prestito	Intervallo d’attesa per la consegna del documento (dal momento della consegna)	Max 5 minuti
	Prenotazione	Intervallo d’attesa per la conferma della prenotazione (desk e remoto)	Immediatamente
	Consultazione	Intervallo d’attesa dalla richiesta alla sua messa a disposizione per l’utente	Immediatamente
	Proroga prestiti	Intervallo d’attesa per la conferma della proroga (desk e remoto)	Immediatamente
	Reference semplice	Intervallo d’attesa tra la richiesta e la risposta (desk e remoto)	Immediatamente
	Reference complesso	Intervallo d’attesa tra la richiesta e la risposta (desk e remoto)	2-3 gg. lavorativi
	ILL-DD	Intervallo d’attesa tra la richiesta e la risposta (desk e remoto)	2-3 gg. lavorativi
	Orientamento	Intervallo d’attesa tra la richiesta di prima informazione e la risposta al servizio	Immediatamente
	Restituzione deposito	Intervallo d’attesa per la restituzione del deposito cauzionale	Immediatamente
Tangibilità su	Strumenti di attenzione	Disponibilità all’utente del Questionario di soddisfazione (periodicamente)	Immediatamente

Non sono da considerarsi i tempi di eventuali code in attesa del proprio turno.