

SCHEDA RILEVAZIONE QUALITA' SERVIZIO BIBLIOTECA COMUNALE

BIBLIOTECA GIOVANNI GRONCHI				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso alla biblioteca	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, a mezzo mail fax telefono in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50,00 %
TEMPESTIVITA'	tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute relative al front office	90,00 %
			Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute relative all'accesso multicanale	80,00 %
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg
	Procedure di controllo	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 gg
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	99,00 %

	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20
--	--------------	--------------------------------------	--	----