

ALLEGATO 1:

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

La **biblioteca don bosco** si ispira ai principi di efficacia ed efficienza nella gestione delle proprie attività e nei servizi offerti.

La misurazione e la verifica dei risultati del servizio sono aspetti molto importanti che vengono costantemente monitorati e sono in grado di valutare la qualità erogata in ogni servizio offerto. Il rapporto diretto con l'utenza e il continuo scambio di informazioni sono per noi aspetti fondamentali al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e per tarare eventuali interventi correttivi.

Per alcuni servizi offerti la **biblioteca don bosco** ha individuato uno o più standard qualitativi e gli obiettivi da raggiungere in modo oggettivo e dettagliato.

Nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono le seguenti forme di **rimborso**, tra cui i cittadini possono scegliere:

- un bonus per n. 20 fotocopie/stampe (di materiale di biblioteca),
- un libro in omaggio.

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Per il futuro pensiamo di offrire alla comunità una biblioteca ancora più funzionale e con un patrimonio maggiormente aggiornato, puntando al soddisfacimento dei bisogni dei bambini, dei giovani e degli adulti.

Non solo quantità ma anche **qualità**: dalle raccolte documentarie ai servizi offerti, dalle proposte culturali agli spazi e agli arredi.

E' nostra intenzione altresì:

- migliorare l'accessibilità e la fruizione della biblioteca agli utenti con disabilità,
- migliorare la comunicazione online tramite l'invio periodico di una newsletter,
- pubblicare online sul sito della biblioteca il modulo dei reclami e dei suggerimenti.

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Servizio offerto	Standard di qualità	di Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
Organizzazione di iniziative ed eventi culturali	Numero di iniziative di promozione alla lettura organizzate durante l'anno.	Minimo 2 iniziative, di cui una rivolta ad un pubblico adulto e una rivolta ai bambini.	Previsto
	Comunicazione delle iniziative sulla pagina Facebook e sul sito della biblioteca.	Comunicazione almeno 10 giorni prima dell'iniziativa.	Non previsto
	Affissione delle locandine nelle bacheche espositive del Comune di Laives.	Almeno 7 giorni prima dell'iniziativa.	Non previsto

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

--	--	--	--

Servizio offerto	Standard qualità	di	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
	Prestito del materiale depositato presso il magazzino esterno.		Messa a disposizione del materiale richiesto entro 1 giorno dalla richiesta.	Non previsto
Prestito	Prestito del materiale depositato presso i punti di prestito.		Messa a disposizione del materiale richiesto entro 15 giorni dalla richiesta.	Previsto

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Servizio offerto	Standard qualità	di	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
------------------	------------------	----	---------------------	------------

Comunicazione	Aggiornamento della pagina internet della biblioteca.	Massimo ogni 2 mesi.	Non previsto
	Aggiornamento della pagina Facebook della biblioteca.	Massimo 1 volta al mese.	Previsto