

 CITTA' DI TORINO	RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI		
	Carta della Qualità dei servizi BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI Link alla Carta della Qualità: http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/Carta_Biblioteca.pdf		
	aggiornata al: 31.12.2023	Pag. 1 di 1	

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2021	Risultato 2022	Risultato 2023
Iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche	Tempistiche di iscrizione	La tessera di iscrizione viene rilasciata contestualmente alla richiesta	N.D.	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Prestito, prenotazione e restituzione	Tempistiche della registrazione del prestito	La registrazione del prestito è contestuale alla richiesta	N.D.	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempistiche del prestito dopo prenotazione	Il documento prenotato diviene prestabile in qualsiasi sede entro 18 giorni, dal momento in cui risulta disponibile in qualsiasi altra sede	Standard rispettato nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempistiche di registrazione della restituzione	La registrazione della restituzione è contestuale alla richiesta	N.D.	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Prestito interbibliotecario (ILL)	La richiesta di prestito alla Biblioteca prestante è effettuata entro 3 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 96% dei casi	Standard rispettato nel 96% dei casi	Standard rispettato nel 97% dei casi
Accoglienza in Biblioteca	Presenza addetti biblioteche aperte al pubblico negli orari comunicati al pubblico	Almeno 2 addetti al pubblico presenti negli orari comunicati sul sito	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2021	Risultato 2022	Risultato 2023
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura delle sedi	Aggiornamento delle variazioni di orario di apertura e sulle modifiche alle condizioni di erogazione dei servizi sul sito web almeno 1 giorno lavorativo prima della variazione	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi