

Monitoraggio 2015 degli standards di qualità dei servizi della Biblioteca ambientale

La Biblioteca ambientale "Paolo Colli" è un servizio dell'ARPA Lazio creato nel 2001 con il preciso intento di fornire un supporto alla ricerca in campo ambientale e di soddisfare le esigenze di documentazione e aggiornamento sia degli operatori dell'Agenzia sia degli operatori esterni. Nel 2013 la Biblioteca ambientale ha ricevuto l'attribuzione del Marchio di Qualità (ai sensi della L. 42/97) con decreto del presidente della Regione Lazio n. T00064 del 4 giugno 2013.

Efficienza, efficacia ed economicità

L'organizzazione delle risorse e dei servizi si ispira al principio dell'*efficienza*, per il raggiungimento del miglior risultato, e dell'*efficacia*, per l'ottenimento di risultati il più possibile rispondenti ai bisogni dell'utenza. Qualora si trovi nell'impossibilità di soddisfare una richiesta da parte dell'utente, la Biblioteca si adopera, sfruttando in *economicità* la cooperazione interbibliotecaria, per la fornitura dei documenti e l'accesso all'informazione desiderata.

La misurazione, la verifica dei risultati e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono costantemente attuati e portati a conoscenza del pubblico.



I Servizi e gli standard di qualità

Nel 2014 la Biblioteca si è dotata della Carta dei servizi che descrive i servizi erogati agli utenti e gli standard qualitativi che essa persegue, nel rispetto delle direttive fornite dalla Civit / ANAC e indicate nella delibera n. 88/2010 "*Linee guida per la definizione degli standard di qualità* (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)". La Biblioteca consente ai propri utenti di verificare la qualità dei servizi prestati e del lavoro svolto dal personale impiegato con l'ausilio di standard di riferimento e di indicatori del livello di qualità. L'utenza, previa verifica della rispondenza dei servizi offerti agli standard, ha la facoltà di presentare un reclamo secondo le modalità indicate nel par. 5.2 della Carta dei servizi.

La Biblioteca, inoltre, ha effettuato un monitoraggio interno per valutare la qualità del servizio fornito. Nelle tabelle di seguito, pertanto, sono riportati i servizi offerti agli utenti e l'indicazione del rispetto dello standard di qualità indicato.

I principali servizi erogati dalla Biblioteca ambientale sono:


- Accoglienza e rilascio della Tessera di accesso
- Consultazione in sede
- Consultazione delle risorse elettroniche
- Prestito

- Prestito interbibliotecario e *document delivery*
- Assistenza alla ricerca (*reference*)
- Educazione ambientale
- MyLibrary
- Proposte di acquisto

Accoglienza e rilascio della Tessera di accesso





Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%	☺	
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni sui servizi erogati dal sito web della Biblioteca	Numero di servizi erogati dalla biblioteca con informazioni aggiornate sul web / Numero dei servizi totali erogati	100%	☺	
		Accessibilità alle informazioni sui servizi erogati per telefono e fax, posta e mail	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%	☺	
Tempestività	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta di iscrizione e il	Numero di minuti necessari per la registrazione nel database e il rilascio	<10	☺	

		rilascio della tessera	della tessera			
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤ 1	😊	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤ 1	😊	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi per il rilascio della tessera	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤ 1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto	😊	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di registrazioni complete inserite nel database delle nuove tessere / Numero totale delle nuove tessere rilasciate	100%	😊	

Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare*	0,5%		Nessun reclamo pervenuto
------------------	--------------	--------------------------------------	--	------	---	--------------------------

*Il controllo viene effettuato sul 10% delle nuove accessioni.

Consultazione in sede


Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%		
		Accessibilità ai documenti in Biblioteca	Numero di documenti consultabili / numero totale di documenti posseduti	90%		
	Accessibilità multicanale	<p>Accessibilità alle informazioni sul servizio erogato dal sito web della Biblioteca</p> <p>-----</p> <p>Accessibilità alle informazioni sul servizio erogato per telefono e fax, posta e mail</p>	<p>Numero di giornate di regolare funzionamento del sito web / numero di giorni solari</p> <p>-----</p> <p>Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative</p>	<p>98%</p> <p>-----</p> <p>100%</p>	<p></p> <p>-----</p> <p></p>	

Tempestività	Tempestività	Intervallo di tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di minuti necessari per il soddisfacimento della richiesta	<10	😊	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di consultazione	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto	😊	
Efficacia	Conformità	Regolarità dell'indicizzazione dei documenti acquisiti	Numero di volumi correttamente catalogati conformemente allo standard / Numero totale dei documenti	80%	😊	
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%	😊	Nessun reclamo pervenuto





Consultazione delle risorse elettroniche













Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
------------	-----------------	------------------------	--------------------	--------------------	---------------------------	------


Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità dalle postazioni della Biblioteca per la consultazione delle risorse elettroniche	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%	😊	
	Accessibilità multicanale	Disponibilità dei documenti dalla rete LAN	Numero di giornate lavorative con disponibilità del servizio dalla rete LAN / Numero totale delle giornate lavorative	100%	😊	
Tempestività	Tempestività	Tempo di risposta del sito web alla richiesta di informazioni	Numero di minuti necessari per accedere alla piattaforma	<15	😊	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di consultazione	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto	😊	
Efficacia	Conformità e completezza	Regolarità ed esaustività della prestazione erogata	Numero di giornate di effettivo funzionamento della piattaforma / Numero totale delle giornate lavorative	80%	😊	

Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%		Nessun reclamo pervenuto
------------------	--------------	--------------------------------------	---	------	---	--------------------------




Prestito

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità alle informazioni sul servizio di prestito	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%		
		Disponibilità dei documenti per il prestito	Numero dei documenti prestabili / Numero totale dei documenti disponibili	90%		
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni sulla disponibilità dei volumi per il servizio di prestito dal sito web della Biblioteca ----- Accessibilità alle informazioni sul servizio per telefono e fax, posta e mail	Stato di aggiornamento della disponibilità dei volumi al prestito ----- Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	Tempo reale ----- 100%		
Tempestività	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta e la consegna del materiale in presenza ----- Intervallo di tempo tra la richiesta e la consegna del materiale a distanza	Tempo di attesa necessario per il ricevimento del materiale	in presenza <5 minuti ----- a distanza <5 giorni		

Tempestività	Tempestività	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: online direttamente dal catalogo	Tempo necessario per la prenotazione di una pubblicazione da parte dell'utente	tempo reale		
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione in presenza		tempo reale		
		Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione per telefono/email		tempo reale		
Tempestività	Tempestività	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga online direttamente dal catalogo	Tempo necessario per la proroga del prestito da parte di un utente	tempo reale		
		Intervallo d'attesa per la conferma della proroga in presenza		tempo reale		
		Intervallo d'attesa per la conferma della proroga per telefono/email		tempo reale		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1		
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto		
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste	90%		100%
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di documenti prestati / Numero di documenti disponibili richiesti	100%		211

Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%		Nessun reclamo pervenuto
------------------	--------------	--------------------------------------	---	------	---	--------------------------

Prestito interbibliotecario e document delivery






Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità delle informazioni al servizio di prestito ILL	Numero di giornate lavorative con servizio operativo della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	90%		
		Disponibilità dei documenti posseduti per il prestito ILL	Numero dei documenti prestabili / Numero totale dei documenti disponibili	90%		
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni sulla disponibilità dei volumi per il servizio di prestito dal sito web della Biblioteca ----- Accessibilità alle informazioni sul servizio per telefono e fax, posta e mail	Stato di aggiornamento della disponibilità dei volumi al prestito ----- Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	Tempo reale ----- 100%		

Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio di prestito ILL (biblioteca richiedente)	Numero di giorni di attesa per la ricezione del materiale	<10	😊	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio di prestito ILL (biblioteca prestante)	Numero di giorni di attesa per la consegna del materiale	<10	😊	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo per l'erogazione del servizio di DD	Numero di giorni di attesa per la ricezione del materiale	< 2 giorni	😊	1
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non prevedibile	Non prevedibile	Non prevedibile	😊	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste	100%	😊	21
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste evase / Numero totale delle richieste	90% -----	😊	21



			Numero di documenti prestatati / Numero di documenti disponibili richiesti	100%	😊	
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%	😊	Nessun reclamo pervenuto

Assistenza nella ricerca (reference)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%	😊	
	Accessibilità multicanale	Accessibilità al servizio di assistenza alla ricerca per telefono e fax, posta e mail	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%	😊	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la domanda e la soddisfazione della richiesta	Numero di giorni di attesa per la soddisfazione della richiesta	<1	😊	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	

	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤ 1		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤ 1		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto		
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste	90%		100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%		Nessun reclamo pervenuto

Educazione ambientale

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%		
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni per telefono, fax, posta, mail	Numero di richieste evase via telefono, fax, posta, mail	100%		




Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra l'arrivo della richiesta e la risposta del personale	Numero di giorni di attesa per la risposta	<10	😊	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto	😊	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste	100%	😊	
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste	80%	😊	
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%	😊	Nessun reclamo pervenuto

MyLibrary

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni sul servizio dal sito web della Biblioteca -----	Numero di spazi web aggiornati / numero di spazi web da aggiornare	100 % -----	☺	
		Accessibilità alle informazioni sul servizio per nuovi utenti via telefono e fax, posta e mail	Numero di richieste evase / Numero totale di richieste	100%	☺	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la domanda di iscrizione al servizio e la soddisfazione della richiesta	Numero di giorni di attesa per l'utente	≤1	☺	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	☺	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	☺	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attivazione	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	☺	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto	☺	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale di richieste	100%	☺	
Efficacia	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste	100%	☺	
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%	☺	Nessun reclamo pervenuto

Proposte di acquisto

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato	Rispetto standard qualità	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative con apertura assicurata della Biblioteca / Numero totale giornate lavorative	100%	😊	
	Accessibilità multicanale	Accessibilità alle informazioni per telefono, fax, posta, mail e online	Numero di richieste evase via telefono, fax, posta, mail e online	100%	😊	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la domanda e la soddisfazione della richiesta	Numero di giorni di attesa per l'utente	<30	😞	Per l'anno 2015 le procedure di acquisto del materiale bibliografico hanno subito forti ritardi per cause non imputabili al personale della Biblioteca
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile di servizio	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della Biblioteca dei tempi di attesa	Numero di giorni di ritardo per l'aggiornamento del sito web	≤1	😊	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Non previsto	Non previsto	Non previsto	😊	

Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di richieste evase conformemente alla domanda / Numero totale delle richieste	95%		
Efficacia	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di richieste evase senza ulteriori adempimenti / Numero totale di richieste	95%		
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami nell'anno solare / Numero totale degli utenti presenti in Biblioteca nell'anno solare	0,5%		Nessun reclamo pervenuto

Reclami – Tutela dei diritti degli utenti

L'utente viene informato, mediante il Regolamento e la Carta dei Servizi, sui suoi diritti e responsabilità nonché sugli standard di servizio che può attendersi. Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati.

Il reclamo deve essere presentato previa compilazione dell'apposito modulo, reperibile presso gli uffici o sul sito web della Biblioteca.

Il reclamo deve contenere oltre generalità, indirizzo e reperibilità, anche le motivazioni del reclamo e tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- al nominativo del personale al cui comportamento il reclamo è relativo;
- il servizio interessato;
- gli standard promessi e non rispettati.

Il modulo può essere presentato direttamente e/o spedito per fax al numero 0746296403 o per posta elettronica all'indirizzo biblioteca@arpalazio.it (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 20 giorni dal ricevimento. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro rimostranze al responsabile della Biblioteca, nelle forme previste dal Regolamento, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.