

## OBIETTIVI PER LA QUALITA' ANNO 2011

Data di preparazione:  
01.02.2011

Firma del Responsabile:  
Donata Benini

P. 1 di 2

Gli obiettivi per la qualità della Biblioteca discendono direttamente dalla Politica per la qualità. Di seguito si riportano in corsivo le voci della Politica per la qualità e gli indicatori, con relativi obiettivi misurabili, correlati.

N.	Indicatore/Descrizione	Modalità di rilevazione	Obiettivo misurabile
----	------------------------	-------------------------	----------------------

- Perseguire la soddisfazione del cliente/utente e favorire la conoscenza delle opportunità di servizi offerte*

1a	Indice di soddisfazione degli utenti	Questionario	Giudizio complessivo medio non inferiore a 3,8 su una scala da 1 (non adeguato) a 5 (ottimo)
		Focus group su aspetti specifici	Almeno 1 all'anno per un'Area/Servizio dell'Assemblea certificata

- Sviluppare il Sistema di Gestione per la Qualità anche attraverso lo scambio e il confronto di esperienze con altre biblioteche certificate*

2a	Numero degli audit interni conclusi con esito soddisfacente	Verbali audit	Percentuale superiore al 70%
2b	Scambi di audit con altre biblioteche certificate/servizi regionali	Verbali audit	Almeno 2 scambi effettuati

- Agevolare l'accesso all'informazione da parte degli utenti attraverso modalità di contatto tecnologicamente avanzate e sviluppare servizi telematici di segnalazione e approfondimento*

3a	Passaggio definitivo al sistema Sebina OpenLibrary	Rispetto delle fasi di sviluppo del progetto (vedi scheda di progetto)	Entro la prima metà del 2011
3b	Fattibilità tecnica della realizzazione di un archivio aperto di pubblicazioni digitali	Rispetto delle fasi di sviluppo del progetto (vedi scheda di progetto)	Completamento delle verifiche e definizione di una proposta operativa
3c	Fattibilità tecnica della realizzazione di un archivio multimediale per l'Assemblea	Rispetto delle fasi di sviluppo del progetto (vedi scheda di progetto)	Completamento delle verifiche e approvazione da parte dell'Ufficio di Presidenza

- Favorire la formazione del personale per migliorare le capacità professionali e coltivare una cultura orientata al servizio*

4a	Formazione del personale all'utilizzo del sistema di gestione Sebina OpenLibrary	Programma formativo	Realizzazione delle giornate di formazione entro la prima metà del 2011
----	--	---------------------	---

- **Qualificare le raccolte bibliografiche**

5a	Costituzione di un nucleo di documentazione sui temi della democrazia e partecipazione	Disponibilità	Acquisizione di materiali e messa a disposizione sul sito di risorse informative (almeno 1 bibliografia e 1 repertorio specifici)
5b	Costituzione di un nucleo di documentazione sui temi della promozione della cultura della legalità	Disponibilità	Acquisizione di materiali e messa a disposizione sul sito di risorse informative (almeno 1 bibliografia e 1 repertorio specifici)

- **Realizzare iniziative culturali e di approfondimento tematico e promuovere la valorizzazione del genere documentario, anche attraverso la collaborazione con altre biblioteche, videoteche, enti e istituzioni**

6a	Collaborazione alla definizione e sviluppo di un progetto integrato per il territorio in rapporto con Concittadini	Disponibilità	Messa a disposizione sul sito di una proposta di iniziative per le scuole per il prossimo anno scolastico 2011/2012
----	--	---------------	---