

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2017

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi :Museo del territorio

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-museo-del-territorio.pdf>

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL MUSEO DEL TERRITORIO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2017
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico	24 ore settimanali da Giovedì a Domenica; (aperture extra su richiesta da Lunedì a Domenica)	Come da standard
		Orario uffici informazioni e prenotazioni	25 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Come da standard
	Accoglienza	Presenza punto di accoglienza	si	Come da standard
		Presenza operatore banco accoglienza	si per 24 ore settimanali	Come da standard
		Presenza operatore centralino	si per 24 ore settimanali	Come da standard
		Sale d'attesa	Presenti	Come da standard

	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Percorsi dedicati per categorie svantaggiate / Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti	Come da standard
	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Punto ristoro	Presenti	Come da standard
		Guardaroba	Presenti	Come da standard
		Rivendita libri	Presenti	Come da standard
		Servizi igienici	Un locale servizi igienici a norma per piano	Come da standard
		Servizi guide a stampa	Da attivarsi entro giugno 2013	attivata
		Audio guide bilingue	Da attivarsi entro giugno 2013	attivata
		Sussidi alla visita	Presenti	Come da standard
Numero dei percorsi del servizio didattico	Almeno 8 percorsi	Come da standard		
Tempi nell'erogazione dei servizi	Durata dell'attività didattica	Tempo di fruizione dell'attività	1 ora e un quarto	Come da standard
	Tempi di risposta alle richieste di attività didattica	Tempo intercorrente tra la richiesta della scuola e la conferma dell'attività	immediato	immediato
	Tempi di attesa per l'attività didattica richiesta	Durata della lista d'attesa media	4 mesi	3 mesi
	Prestito di opere del Museo per esposizioni temporanee	Tempo intercorrente dalla richiesta alla risposta (fermi	30 giorni	Come da standard

		restando i tempi per l'autorizzazione Ministeriale)		
	Prestito di libri	Tempo intercorrente dalla richiesta	1 giorno	Come da standard