



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca.....

# Carta della qualità dei servizi

2007

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca..... si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

*In questa parte ciascun Istituto illustrerà sinteticamente le caratteristiche essenziali della propria struttura e la missione svolta con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale.*

*In particolare saranno richiamati:*

- la natura giuridico-istituzionale;
- la sede (o le sedi);
- la storia (con brevi cenni);
- la missione;
- eventuali obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine.

### I COMPITI E I SERVIZI

*L'Istituto presenterà l'insieme della propria offerta culturale descrivendo i servizi offerti agli utenti, anche quelli per i quali non vengono assunti specifici impegni nella III sezione (ad esempio possibilità di utilizzo degli spazi, book shop, ristorazione).*

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

*L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:*

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	Indicare orario di apertura
Orario di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i></li> <li>▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i></li> </ul>	Indicare in modo specifico i giorni di chiusura nel corso dell'anno  Comunicare con largo anticipo all'utenza
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<i>Non più di 60 minuti</i>	Indicare tempo massimo
<b>Accoglienza</b>		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>esistenza di un punto informativo</b></li> </ul>	<i>SI</i>	Specificare la localizzazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>disponibilità di materiale informativo gratuito</b></li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, indicare la tipologia del materiale e ove risulta reperibile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>disponibilità di informazioni on line sui servizi</b></li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare l'indirizzo web
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>presenza di segnaletica</b></li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare l'esistenza di mappe di orientamento, segnali sui servizi al pubblico
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>SI</i>	Indicare % di sale/spazi/servizi accessibili direttamente o specificare attrezzature/strumenti di ausilio disponibili/personale dedicato

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	Specificare il numero dei posti di consultazione e il numero di prese elettriche per p.c. portatili
Disponibilità del materiale fruibile:		
• Documenti consultabili a scaffalatura aperta	<i>SI</i>	Specificare numero dei documenti e/o % sul patrimonio
• Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		
- documentazione moderna	<i>Almeno 2 unità</i>	Specificare numero dei documenti
- documentazione antica e rara	<i>A partire da 1 unità</i>	Specificare numero dei documenti
- giornali	<i>Almeno 2 unità</i>	Specificare numero dei documenti
- altre tipologie di documenti	<i>Almeno 2 unità</i>	Specificare numero dei documenti
• Tempi di attesa per la consegna:		
- documentazione moderna	<i>Non più di 75'</i>	Specificare tempo di attesa; se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
- documentazione antica e rara	<i>Non più di 75'</i>	Specificare tempo di attesa; se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
- giornali	<i>Non più di 75'</i>	Specificare tempo di attesa; se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
• Durata del deposito:		
- documentazione moderna	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	Specificare durata
- documentazione antica e rara	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	Specificare durata

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazione a distanza</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente un servizio di prenotazione, indicare telefono, fax , indirizzo ed eventuale posta elettronica
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	Indicare
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• in via continuativa</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare orario
<ul style="list-style-type: none"> <li>• su richiesta quando non presente in via continuativa</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare modalità
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloghi della Biblioteca a schede</li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare tipologia e frequenza aggiornamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloghi della Biblioteca in rete</li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare tipologia e frequenza aggiornamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloghi di altre Biblioteche</li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare tipologia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repertori bibliografici in scaffale</li> </ul>	<i>SI</i>	Specificare materie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repertori bibliografici in rete</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Specificare materie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografie specializzate in scaffale</li> </ul>	<i>SI</i>	Specificare materie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografie specializzate in rete</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Specificare materie
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e sussidi specifici</li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Indicare tipologie e caratteristiche
<b>PRESTITO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
<b>Prestito locale</b>		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>  <i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i>	Indicare orario del servizio  Comunicare con largo anticipo all'utenza la sospensione

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Indicare i minuti di attesa
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<i>Almeno 2 unità</i>	Specificare numero dei documenti
• durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	Indicare numero giorni
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	Specificare tempo di attesa se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
• Prenotazione a distanza	<i>SI / NO</i>	Ove esistente un servizio di prenotazione, indicare numero di telefono, fax , indirizzo ed eventuale posta elettronica
<b>Prestito interbibliotecario</b>		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>  <i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i>	Indicare orario del servizio, importo delle spese da rimborsare e modalità per il pagamento  Comunicare con largo anticipo all'utenza la sospensione
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Indicare i minuti di attesa
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	Indicare numero giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	Indicare numero giorni
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	Indicare numero giorni
<b>RIPRODUZIONE</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Specificare orario
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Specificare orario
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Specificare orario, importo e modalità per il pagamento
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ fotocopie	<i>SI / NO</i>	Specificare modalità
➤ Microfilm	<i>SI / NO</i>	Ove previsto, specificare modalità
➤ Copie digitali	<i>SI / NO</i>	Ove previsto, specificare modalità

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
➤ Fotografie	<i>SI/NO</i>	Ove previsto, specificare modalità
➤ Altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	Ove previsto, specificare modalità
• Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	Ove previste, specificare modalità (telefonica, on line, con fax o lettera)
<b>Fedeltà</b>		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	Indicare modalità e utilizzo
Ricerca on line	<i>SI/NO</i>	Ove esistente, indicare indirizzo web
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI/NO</i>	Ove esistente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ indicare sommariamente quali</li> <li>▪ indicare la % dei documenti fruibili a distanza sul totale</li> </ul>
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Indicare il nominativo ed il recapito dei referenti
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Indicare il numero dei giorni dal ricevimento della richiesta

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

*...ad esempio: "avvalersi dei moduli allegati"...o.."utilizzare i moduli disponibili all'ingresso" ...e...."depositarli nell'apposito box all'uscita"..o..."consegnarli al personale incaricato"...ovvero "inviare una e-mail al seguente indirizzo o un fax al seguente numero....."*

La Biblioteca ...effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*da specificare, ad esempio omaggio di opuscoli, guide, pubblicazioni.*)

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni .....(*ad es. 2 anni*)

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

*(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)*

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Biblioteca.....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*  
**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**