



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI PISA

Carta della qualità dei servizi

2015

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 a “principi fondamentali”.

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e 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 diversa abilità 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

La Biblioteca Universitaria di Pisa è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

Venne aperta al pubblico nel 1742 nei locali situati sotto la Specola astronomica. Sin dal 1823 ha sede nel palazzo quattrocentesco della Sapienza di cui occupa le ali poste a nord-ovest del piano nobile, dove sono situati i locali destinati all'utenza, le sale di consultazione e gli uffici, e le ali a sud-ovest del secondo piano, adibite a magazzini librari.

Il Palazzo è stato chiuso con Ordinanza sindacale a partire dal 29 maggio 2012 per problemi dovuti alla staticità strutturale e la Biblioteca attualmente offre i suoi servizi al pubblico nella sede distaccata di Piazza San Matteo in Soarta, 2.

Il primo nucleo librario fu costituito dalla biblioteca privata del Prof. Giuseppe Averani (1662-1738) ricevuto per legato testamentario.

Il nucleo originario fu accresciuto, negli anni successivi, con lasciti, doni di privati e con lo smembramento delle biblioteche delle Corporazioni religiose soppresse.

Risale al 1757 l'acquisto di circa 6.000 volumi di interesse archeologico e antiquario appartenuti all'erudito fiorentino Anton Francesco Gori. Ulteriore acquisizione settecentesca fu il piccolo ma prezioso fondo dell'Orto Botanico pisano, uno dei più antichi d'Italia. Nel 1771 furono poi assegnate alla Biblioteca per volontà del Granduca numerose opere della Biblioteca Medicea-Palatina-Lotaringia. Con l'abolizione del Monastero dei Camaldolesi di San Michele in Borgo i manoscritti del padre Guido Grandi ne arricchirono il patrimonio.

Importanti e pregevoli sono i fondi ottocenteschi, tra i quali ricordiamo i manoscritti e i disegni dell'egittologo pisano Ippolito Rosellini (direttore della biblioteca dal 1835 al 1843), i numerosi volumi acquisiti per disposizione testamentaria del Provveditore dell'Università Angelo Fabroni, il fondo costituito a proprie spese da Giuseppe Piazzini, la raccolta filologica di Michele Ferrucci (direttore della biblioteca dal 1848 al 1881), le più recenti biblioteche scientifiche di Filippo Corridi e Sebastiano Timpanaro, le collezioni mediche di Diomede Buonamici e Antonio Feroci e la raccolta storico-letteraria del Prof. Alessandro D'Ancona.

Importanti donazioni sono continuate da parte dei professori dell'Università di Pisa e privati cittadini anche in anni recenti.

La Biblioteca è stata l'Istituto designato dal Regio Decreto del 1932 a ricevere una copia di tutto ciò che veniva stampato a Pisa e provincia.

Il Decreto Ministeriale del 28.12.2007, che ha regolamentato la disciplina del deposito legale, ne ha riconfermato l'attribuzione alla Biblioteca Universitaria

Dal 1997 ha aderito al Servizio Bibliotecario Nazionale.

L'attuale patrimonio è costituito da circa 707.121 fra volumi, opuscoli e materiale multimediale e grafico tra cui:

1.395 manoscritti

162 incunaboli

7.083 cinquecentine

6526 testate di periodici

1279 titoli di materiale grafico

7207 unità di materiale multimediale di varia tipologia

Indirizzi e contatti

Sede Storica - Via Curtatone e Montanara, 15 (chiusa dal 29 maggio 2012)

Sede Amministrativa - Via Santa Maria, 5 - Tel. 050 926569 fax +39 050 42064

Sede Succursale - San Matteo - Tel. 050 573749

bu-pi@beniculturali.it

www.bibliotecauniversitaria.pi.it

I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca ha i seguenti compiti:

- > raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale
- > conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- > acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- > documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- > lettura
- > consultazione
- > informazione bibliografica
- > prestito locale e interbibliotecario e Document Delivery
- > riproduzione per studio e per pubblicazione
- > organizzazione di mostre, convegni, seminari, presentazioni di libri
- > accesso a Internet
- > Libro Parlato

Il referente per la compilazione della Carta è Manuela Salvatori

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Sede succursale di San Matteo in Soarta: 8.00 – 19.00: dal lunedì al venerdì 8.00 – 13.30: sabato
Giorni di apertura	chiusura ordinaria: Domenica e festività civili e religiose nazionali; 17 giugno (San Ranieri santo patrono). chiusura straordinaria: Due settimane ogni anno, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. Eventuali chiusure straordinarie, anche parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo sul sito internet.
Attese per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Massimo 15 minuti
Accoglienza	
Sito web	La Biblioteca è dotata di un proprio sito all'indirizzo web http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it dove sono indicate le informazioni generali su orari e servizi, e dove sono riportati gli avvisi relativi ad ogni variazione nell'erogazione dei servizi oltre a tutte le manifestazioni culturali, i progetti e i dati richiesti dal D. Lgs. 33/2013 <i>Amministrazione trasparente</i> e dal <i>programma triennale per l'anticorruzione e integrità</i>
Informazione e orientamento	L'Ufficio Orientamento (bu-pi.orientamento@beniculturali.it) fornisce informazioni di base; assiste gli utenti nella ricerca bibliografica di base; fornisce il servizio di Prestito locale.

Disponibilità di materiale informativo gratuito	I documenti informativi contenuti sul sito web sono scaricabili gratuitamente
Presenza di segnaletica interna	Nella Sede succursale è presente la segnaletica Informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs 81/2008 e s.m.i
Presenza di segnaletica esterna	Nella Sede succursale esiste una segnaletica esterna completa di denominazione dell'Istituto

	Non c'è una persona di riferimento che parla inglese o altra lingua
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	E' stata allestita una postazione per disabili nella Sede di via Santa Maria, 5, previo appuntamento.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	Sede succursale 43 postazioni tutte con prese elettriche per PC portatili
Disponibilità del materiale fruibile:	
- documenti consultabili a scaffalatura aperta	Nella Sede succursale non ci sono documenti a scaffalatura aperta.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:	3 unità bibliografiche fino a un massimo di 6 volumi
-documentazione moderna	
-documentazione antica e rara	documentazione antica: 3 unità bibliografiche fino a un massimo di 6 volumi. documentazione rara: temporaneamente non consultabile
-giornali	3 unità bibliografiche
-altre tipologie di documenti	Microfilm: massimo 3 bobine La documentazione elettronica (DVD; CD; basi dati) è visualizzabile un documento alla volta.
Tempi di attesa per la consegna:	Sede succursale non più di 20 minuti Per il materiale depositato nella Sede storica e nel magazzino esterno occorre la prenotazione.
-documentazione moderna	
-documentazione antica e rara	Sede succursale non più di 20 minuti Per il materiale depositato nella Sede storica e nel magazzino esterno occorre la prenotazione.

-giornali	Sede succursale non più di 20 minuti Per il materiale depositato nella Sede storica e nel magazzino esterno occorre la prenotazione.
Durata del deposito:	7 giorni
-documentazione moderna	
-documentazione antica e rara	7 giorni
Prenotazione a distanza	<p>É attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home dell'Opac della Biblioteca: http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/opacpisa</p> <p>É inoltre possibile prenotare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonicamente (050 573749) • via fax (050 42064) • via e-mail (bu-pi.info@beniculturali.it bu-pi.orientamento@beniculturali.it); bu-pi@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	Nella Sede succursale sono aperte 2 sale studio pulite sistematicamente.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Nella Sede succursale si effettua periodicamente il monitoraggio delle sale e della rampa di scale.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale qualificato è munito di cartellino identificativo • Il personale non dispone di divisa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	•NO
-in via continuativa	•NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Il servizio viene effettuato su prenotazione bu-pi@beniculturali.it Telefono 050 926569

<p>Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cataloghi della Biblioteca a schede 	<p>Nella Sede Storica (quindi temporaneamente non consultabili)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per autori e titoli per i volumi entrati in Biblioteca sino all'anno 1998 • Per soggetto per i volumi entrati in Biblioteca sino all'anno 1998 • Per il materiale periodico aggiornato sino al 1998 • Per autori o titoli per le edizioni del XVI secolo • Per autori o titoli per le edizioni del XV secolo • Catalogo dei ritratti • Catalogo dei manoscritti • Libri ebraici • Catalogo delle Tesi depositate dal 19.al 20. secolo (circa prima metà del 1960)
<ul style="list-style-type: none"> - cataloghi della Biblioteca in rete 	<p>La Biblioteca ha un Catalogo on line comprensivo di tutto il Polo SbnWeb Pisano che viene aggiornato settimanalmente. E' stato realizzato il collegamento al catalogo on line di una raccolta di testate di giornali pisani digitalizzati della seconda metà dell'800 http://opac.bibliotecauniversitaria.pi.it/opacpisa/opac/pisa/periodici.jsp E' stato realizzato il collegamento sulla Home del sito web istituzionale alle Collezioni digitali di alcuni Fondi preziosi raggiungibili all'indirizzo http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/main/partner/istituto_0022.html Inoltre la Biblioteca ha partecipato al progetto di digitalizzazione dei cataloghi storici delle biblioteche italiane http://cataloghistorici.bdi.sbn.it/ opportunamente segnalato nelle pagine interne del sito web istituzionale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - cataloghi di altre Biblioteche 	<p>Dal portale dell'Opac si accede ai Cataloghi in linea sia provinciali sia regionali sia nazionale e internazionali.</p>

- repertori bibliografici in scaffale	Nella Sede Storica (su prenotazione) Repertori generali, bibliografie, biografie, enciclopedie e dizionari, cataloghi di biblioteche nazionali e internazionali, bibliografie nazionali ed internazionali, collezioni di fonti, repertori di interesse locale, indici e bibliografie di periodici.
- repertori bibliografici in rete	In rete locale repertori su CDROM e DVD (momentaneamente non consultabili)
- bibliografie specializzate in scaffale	Nella Sede Storica (su prenotazione) Bibliografie speciali suddivise per materie sia umanistiche (in prevalenza) che scientifiche, Bibliografie di edizioni antiche e di opere manoscritte.
- bibliografie specializzate in rete	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	La Biblioteca partecipa al progetto nazionale "Libro parlato Rete Biblioteche statali" elaborato dal Lions club http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/it/servizi/libro-parlato/
- strumenti e sussidi specifici	
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	SI gratuito
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	
Orario del servizio	Nella Sede succursale: Lunedì - Venerdì: 8.15 - 18.45 Sabato: 8.15 - 13.00

Attesa per l'iscrizione al prestito	15 minuti massimo (preiscrizione on line all'indirizzo http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/it/servizi/prestito-locale)
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità bibliografiche
- durata del prestito	30 giorni rinnovabili su richiesta, salvo prenotazione da parte di altri utenti, per ulteriori 30 giorni.
- attesa per consegna in sede	pochi minuti
- prenotazione a distanza	E' attivato un servizio di prenotazione a distanza a partire dall'Opac, ricercando la notizia di interesse, o dal Sito web all'indirizzo http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/it/servizi/prestito-locale/ E' inoltre possibile prenotare per: • telefono 050 573749 o 050 926569 • fax 050 42064 • posta elettronica: bu-pi.orientamento@beniculturali.it

Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	Lunedì e Venerdì: 8.15 - 13.15, Giovedì: 13.15 - 18.45 Chiusura secondo regolamento due settimane l'anno comunicate attraverso il sito web. Il costo varia se la Biblioteca aderisce a ILL-SBN. Pagamento tramite bollettino postale e IFLA voucher per le biblioteche straniere.
Attesa per l'iscrizione al prestito	15 minuti massimo
Tempo di inoltro della richiesta	Massimo 1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Da 1 a 3 giorni
Durata del prestito	30 giorni
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Fotocopie self service con tessera prepagata nell'orario di apertura della Sede succursale. Riproduzioni digitali su richiesta bu-pi.riproduzioni@beniculturali.it
Orario del ritiro	
Orario della cassa	
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	Secondo le norme vigenti
- microfilm	NO
- copie digitali	Su richiesta
- fotografie	Su richiesta
- altre riproduzioni	Su richiesta
Prenotazioni a distanza	E mail bu-pi.riproduzioni@beniculturali.it Telefono 050 573749 o 050926569 Fax 050 42064
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Al 100% in bianco e nero.
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	

Ampiezza	
Informazione qualificata	E mail bu-pi.info@beniculturali.it riempiendo il modulo dal banner "Il bibliotecario risponde" dalla home del Sito web
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Il servizio è fruibile attraverso il form: http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/it/biblioteca/bibliotecario/
Accesso ai documenti online	http://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Ufficio informazioni bu-pi.info@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 1 settimana dal ricevimento della richiesta
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> •A causa della chiusura della Sede storica non è possibile l'allestimento di mostre bibliografiche di materiale della Biblioteca •La Biblioteca partecipa a iniziative organizzate da altri istituti sia prestando proprio materiale sia collaborando alla realizzazione di eventi culturali.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Nella Sede succursale : presentazioni editoriali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> •La Biblioteca ha pubblicato cataloghi bibliografici dei propri fondi •La Biblioteca partecipa a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee vengono diffuse attraverso quotidiani, cartellonistica, sito Internet, mailing list e social network.
Risorse aggiuntive	NO (in seguito alla chiusura della Sede Storica).
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	NO (in seguito alla chiusura della Sede Storica).
- visite e percorsi tematici	

- laboratori artistici e di animazione	
- corsi di formazione per docenti scolastici	
- corsi di formazione per operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	
- altre iniziative	
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	È attivo un accordo con la Regione Toscana per il deposito legale dei documenti culturali destinati a uso pubblico, per cui la biblioteca risulta depositaria di una copia dei documenti elencati nell'art. 4 della legge 106/2004. Collaborazione con la Scuola Normale Superiore di Pisa.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Ai sensi della normativa vigente pubblicazione sul sito web.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	I progetti culturali di miglioramento riguardano: la digitalizzazione di materiale bibliografico raro e il recupero catalografico dei fondi antichi e moderni pregressi.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	La Biblioteca in seguito alla chiusura della Sede storica con l'eliminazione di 3000 metri lineari di volumi considerati in sovraccarico, intende realizzare il Progetto di rivitalizzazione dei servizi e di valorizzazione. Si sono avviate nel corso del 2015 le procedure per una

-delle strutture	risistemazione complessiva sia dell'immobile inserito all'interno del Palazzo della Sapienza di proprietà dell'Università di Pisa sia degli impianti.
-delle collezioni	Nel 2011/12 è stato acquisito in deposito l'importante Fondo di Andrea Ranzi, docente di chirurgia nell'Ateneo pisano dell'Ottocento. Nel 2011/2012 è stato ricevuta in dono la Biblioteca del prof. Carlo Alberto Madrignani docente nell'Ateneo pisano e studioso di fama internazionale, composta da circa 10.000 volumi.
-dei servizi	Nella Sede succursale all'inizio del 2015 è stato realizzata per gli utenti una rete wi-fi ad alta velocità.
-delle attività di valorizzazione	Collaborazione con la Biblioteca di Lingue e Letterature Moderne 1 per il restauro di fondi bibliografici.
-altro	
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • e mail certificata mbac-bu-pi@mailcert.beniculturali.it Si possono inoltrare reclami all'indirizzo bu-pi.urp@beniculturali.it utilizzando il modulo allegato alla presente Carta e disponibile presso l'Ufficio Orientamento. • I reclami rivolti alla biblioteca non hanno mai raggiunto lo 0,2% del totale dei visitatori

III. 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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Maurizio Bandini

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo bu-pi.urp@beniculturali.it e bu-pi.orientamento@beniculturali.it o un fax al seguente numero 050 42064

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail bu-pi.urp@beniculturali.it. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, 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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Library ...

Address
Phone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days