

## **Carta della qualità dei servizi**

### **Che cos'è la carta della qualità dei servizi**

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 dei servizi della Biblioteca Universitaria di Pisa è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione della Biblioteca, uno strumento capace di:

- pensare la Biblioteca dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra Biblioteca e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza della Biblioteca;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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**

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

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.

Questo Luogo della cultura 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 e regolarità**

Il Luogo della cultura 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 Universitaria di Pisa della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## Elementi identificativi

### Regione

Toscana

### Area Geografica

Centro

### Indirizzo

Via Santa Maria 5  
Italia

### Città

Pisa

### Cap

56126

### Denominazione

Ministero della Cultura - Biblioteca Universitaria di Pisa

### Acronimo

BUP

### Sito Web

<https://www.bibliotecauniversitaria.pi.it>

### Email

[bu-pi@cultura.gov.it](mailto:bu-pi@cultura.gov.it)

### Responsabile

Dott. Daniele Cianchi

### Telefono

050926568

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Sede San Matteo	Piazza San Matteo in Soarta 2

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1742

**Notizie storiche**

La Biblioteca Universitaria di Pisa fu aperta al pubblico nel 1742 nei locali situati sotto la Specola astronomica in via Santa Maria, attualmente sede della Domus Galilaeana. Sin dal 1823 ha avuto sede nel palazzo quattrocentesco della Sapienza di cui occupava le ali poste a nord-ovest del piano nobile, dove erano 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.

I locali della Biblioteca rinnovati e modernizzati non erano particolarmente significativi dal punto di vista artistico ed architettonico, tranne le due sale storiche, Sala Lettura e Sala Riservata, che avevano mantenuto le originarie scaffalature lignee.

Dopo la chiusura delle sede risalente a Maggio 2012, l'Università ha realizzato i propri lavori di ristrutturazione, mentre la Biblioteca a breve intraprenderà i lavori di adeguamento funzionale delle sale e degli spazi per il pubblico e il personale (dati aggiornati al 2022)

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

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

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 seimila volumi appartenuti all'erudito fiorentino Anton Francesco Gori di interesse archeologico e antiquario. 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. Ulteriore acquisizione settecentesca fu il piccolo ma prezioso fondo dell'Orto Botanico.

Ottocenteschi sono i fondi importanti e pregevoli tra i quali ricordiamo i manoscritti dell'egittologo Ippolito Rosellini (direttore della biblioteca dal 1835 al 1843)

**Missione**

La Biblioteca Universitaria di Pisa appartiene allo Stato e dipende dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo.

Al pari delle altre biblioteche pubbliche statali, conserva e raccoglie la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale, tutela e valorizza le proprie raccolte storiche, acquisisce la produzione editoriale straniera in base alle specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza, documenta il posseduto, fornisce informazioni bibliografiche e assicura la circolazione dei documenti.

Possono trarre in inganno il nome e la sede istituzionale, ma in realtà la Biblioteca non dipende giuridicamente dall'Università di Pisa con la quale tuttavia intrattiene da sempre strettissimi rapporti di collaborazione.

**Compiti e 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

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

1

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Antonio

**Cognome**

Cappelli

**Qualifica**

Assistente Informatico

**Telefono**

050926569

**Email**

[antonio.cappelli@cultura.gov.it](mailto:antonio.cappelli@cultura.gov.it)

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

8.00 - 19.00

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

10

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

01 Gennaio , 06 Gennaio, 25 Aprile, 01 Maggio, 02 Giugno, 17 Giugno ( Festa Patronale), 15 Agosto, 01 Novembre, 08 Dicembre, 25 Dicembre, 26 Dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

302

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**La Biblioteca è presente in altri siti web**

No

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Segnaletica interna**

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

1

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione della Biblioteca**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Sì

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

#### Strumenti online

- No

#### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

#### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

#### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

#### Servizi di ospitalità

##### Caffetteria

- In concessione

##### Ristorante

- Non presente

##### Guardaroba custodito

Non presente

##### Servizi igienici

Interni

##### Nursery

No

#### Valorizzazione

##### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

##### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

##### L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

##### Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi



Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente

**Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione

**Accordi e convenzioni**

- Non presenti

**Educazione e didattica**

**Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- No

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Altre iniziative**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Sa

**Orario**

08.15 - 13.15

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### Archivio

- Sì

### Biblioteca

- Sì

### Fototeca

- No

## Rapporti con il territorio

### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento dell'istituto

Sì

### L'istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

### L'istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

### L'istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

### Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

### È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

### Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

### Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

### Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- Sito web

### **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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

### **Indagini di *customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### **Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

**MINISTERO DELLA CULTURA**

Biblioteca Universitaria di Pisa

**Indirizzo / Address**

Via Santa Maria 5, 56126 Pisa

**Tel**

050926569

**Email**

bu-pi@cultura.gov.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

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

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

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

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

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

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. - 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).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**