



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Biblioteca UNIVERSITARIA DI  
NAPOLI

# 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 DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO** 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 Universitaria di Napoli si ispira a “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e adempie alla Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18.10.2007

#### ▪ *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.

- *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 e trasparenza.*

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 NAPOLI, istituto periferico del MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO, è una biblioteca pubblica statale la cui attività è coordinata dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali.

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.

La sede è ubicata nel Complesso del Salvatore, ex Collegio Massimo dei Gesuiti, nel centro storico.

La BU trae origine dall'unificazione, disposta con decreto 4 dicembre 1816 di Ferdinando IV di Borbone, della Biblioteca dell'Università e della Biblioteca Gioacchina, costituita nel 1812 da Gioacchino Murat nell'ex convento di Monteoliveto. L'apertura al pubblico porta la data del 2 gennaio 1827, preceduta dalla risoluzione di numerosi problemi relativamente al trasferimento dei volumi, al loro riordino, alla redazione degli inventari e all'allestimento dei cataloghi.

Dopo l'unità d'Italia e dopo la spartizione dei fondi librari delle sopresse corporazioni religiose, la biblioteca si arricchì di antichi e pregevoli testi scientifici acquisendo una ben definita fisionomia a cui contribuirono sia l'acquisto di opere straniere sia l'apporto di numerose raccolte da quella di Francesco Briganti (scienze naturali) a quella di Filippo e Carlo Cassola, di Raffaele Napoli (chimica), di Paolo Panceri (storia naturale e anatomia comparata). Nel 1872 il marchese Alfonso della Valle di Casanova legava la sua raccolta dantesca. La destinazione universitaria della biblioteca, nel Regolamento del 1885, favorì il deposito di un cospicuo fondo di memorie accademiche e di riviste.

Ad arricchire il patrimonio bibliografico si aggiunsero, alla fine del secolo, alcuni fra i doni e i lasciti più importanti fra i quali il Legato Imbriani, la Miscellanea Battaglini, il Legato Viti ed il Legato De Pilla.

La BU possiede: 852297 opere a stampa ed opuscoli, 6017 testate di periodici, 145 manoscritti, 3000 manoscritti carte sciolte, 734 carteggi, 462 incunaboli, 300 Bodoniane, 3654 cinquecentine, 27 fogli sciolti degli stampati, 706 unità di materiale grafico, 5817 microcopie di opere, 1709 unità di materiale audio, 29 unità di materiale visivo, 8 unità di materiale audiovisivo.

Obiettivi principali della BU sono la conservazione, la tutela e la valorizzazione del proprio patrimonio. Garantisce, inoltre, il supporto allo studio e alla ricerca, la promozione della lettura e lo sviluppo di servizi per il cittadino.

**La BU è oggetto dal mese di maggio 2007 di radicali lavori di restauro e ristrutturazione architettonica e funzionale con conseguente riduzione di alcuni servizi, contrazione degli spazi al pubblico - posti per la lettura e la consultazione in sede - accorpamento logistico di alcuni uffici di front-office.**

## I COMPITI E I SERVIZI

I compiti della Biblioteca sono quelli indicati dall'art.2 del "Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali" approvato con D.P.R. , n. 417 del 5.7.95. In particolare la BIBLIOTECA UNIVERSITARIA conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio bibliografico,documentario e iconografico che incrementa con acquisti, licenze d'uso e donazioni.

Attraverso una postazione dedicata promuove la lettura e l'informazione per i diversamente abili. Organizza mostre,convegni,seminari,letture, presentazioni di libri ed eventi didattici.

I servizi principali al pubblico sono:

Orientamento, informazioni bibliografiche e assistenza qualificata per la ricerca in sede e on-line;cataloghi cartacei,cataloghi on-line,banche dati.

Letture in sede.

Consultazione in sede:Fondi antichi e Rari, periodici, microfilm, sezioni tematiche, risorse digitali remote di interesse bibliografico, OPAC, siti web di biblioteche.

Reference.

Prestito locale.Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale.

Riproduzioni e document delivery

User education:attività didattica, , tirocinii universitari, percorsi formativi per gli studenti all'uso dei servizi bibliotecari.

Visite guidate gratuite

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	<p>La biblioteca è aperta al pubblico nei seguenti orari:</p> <p>Lunedì - Venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 18.45 Sabato: dalle ore 9.00 alle ore 13.45</p> <hr/> <p>Consultazione cataloghi e Distribuzione</p> <p>Consultazione cataloghi</p> <p style="padding-left: 40px;">Lunedì - Venerdì: h. 8.00 - h. 18.45 Sabato: h. 9.00 - h. 13.30</p> <p>Distribuzione</p> <p style="padding-left: 40px;">Lunedì - Venerdì: h. 8.00 - h. 18.00 Sabato: h. 9.00 - h. 13.00</p> <hr/> <p>Fotocopie</p> <p>Le tessere prepagate per le fotocopie si acquistano:</p> <p style="padding-left: 40px;">Lunedì - Venerdì: h. 9.00 - h. 11.00</p> <p>Le fotocopie sono a cura dell'utente durante l'orario di apertura della Biblioteca.</p> <hr/> <p>Prestito</p> <p>Prestito locale</p> <p style="padding-left: 40px;">Lunedì - Venerdì: h. 9.30 - h. 17.30 Sabato: h. 10.00 - h. 13.00</p>

	<p>Prestito interbibliotecario</p> <p>Lunedì, Giovedì: 11.00 - 16.00  Mercoledì, Venerdì, Sabato: 9.00 - 13.00</p> <hr/> <p>Periodici</p> <p>Lunedì - Giovedì: h. 9.30 - h. 17.00  Venerdì: h. 9.30 - h. 13.30</p> <hr/> <p>Rari e fondi antichi</p> <p>Lunedì - Venerdì: h. 9.30 - h. 13.30</p> <hr/> <p>Informazioni bibliografiche</p> <p>Lunedì - Venerdì: h. 8.00 - h. 18.45  Sabato: h. 9.00 - h. 13.30</p> <hr/> <p>Consultazione Microfilm</p> <p>Lunedì - Giovedì:h. 9,30 –h.13,30;  h.14,30-h.17,30</p> <p>Venerdì: h.9,30 –h.13,30</p> <hr/> <p>U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)</p> <p>Lunedì - Venerdì: h. 8.00 - h. 18.45</p> <p>Sabato: h. 9.00 - h. 13.30</p>
Giorni di apertura	<p>La B. U. è aperta al pubblico tutto l’anno tranne le domeniche e le festività civili e religiose e il giorno del Santo Patrono (19 settembre)</p> <p>Periodo di chiusura:  Due settimane ad agosto. La comunicazione viene data con largo anticipo mediante avvisi in loco e sul sito della Biblioteca.</p>

<p>Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni</p>	<p>La Biblioteca e i suoi servizi sono accessibili con un documento di riconoscimento valido.</p> <p>La carta d'ingresso viene rilasciata all'entrata della Biblioteca in tempo reale.</p> <p>La tessera viene prodotta solo per avere accesso al prestito. In questo caso viene emessa in non più di 15 minuti, previa presentazione di due foto formato tessera (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).</p> <p>Le autorizzazioni alle fotocopie vengono rilasciate dall'Ufficio Prestito Interbibliotecario e document-delivery</p>
<p><b>Accoglienza</b></p>	
<p>Sito web</p>	<p>La Biblioteca è dotata di un proprio sito web che viene costantemente aggiornato:</p> <p><a href="http://www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it">www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it</a></p> <p>Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'istituto, le eventuali variazioni o interruzioni sono reperibili on line.</p>
<p>Informazione e orientamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esistenza di un punto informativo</li> </ul>	<p>L' ACCOGLIENZA viene fornita all'ingresso della Biblioteca (1° piano) , presso la Sala cataloghi. e presso l' URP-UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	<p>Informazioni sulle attività culturali e promozionali della Biblioteca e di altri enti ed istituzioni presenti, in particolare, nel territorio regionale sono disponibili all'ingresso, presso la Sala Cataloghi, presso l'URP e l'Ufficio Promozione Culturale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza di segnaletica interna</li> </ul>	<p>Segnaletica conforme alle vigenti disposizioni legislative Indicatori di uffici e servizi</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- presenza di segnaletica esterna</li> </ul>	<p>La segnaletica esterna è presente e completa di denominazione.</p>
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<p>Circa il 98% della BU è accessibile per i disabili. Personale incaricato è di ausilio per ogni tipo di richiesta di informazione e documentazione.</p>
<p><b>Ampiezza</b></p>	



Capacità ricettiva	La Sala di Lettura attualmente contiene 60 posti disponibili, la Sala Manoscritti e Rari ne contiene 6, l'Ufficio Periodici 4. Sono disponibili: 1 postazione per consultazione dei microfilm      1 postazione per la ricerca bibliografica nella sala cataloghi. 3 prese elettriche per PC portabili nella Sala di Lettura.
Disponibilità del materiale fruibile:  - documenti consultabili a scaffalatura aperta	Sala lettura - Ufficio periodici
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:  - documentazione moderna	n. 2 unità bibliografiche per un massimo di n. 4 volumi
- documentazione antica e rara	2 – max 4 volumi
-giornali	Consultazione del microfilm o, in sua assenza, della copia cartacea, non più di 2 unità.
Tempi di attesa per la consegna:  - documentazione moderna	20 minuti max per il materiale in sede.  Non più di 30 minuti per il materiale collocato in magazzino esterno alla Biblioteca.
- documentazione antica e rara	15 minuti max
-giornali	40 minuti max per il materiale collocato nel magazzino esterno alla biblioteca. Il prelievo è ad orario e consultabile sul sito.
Durata del deposito:  - documentazione moderna	7 giorni
- documentazione antica e rara	Fondi antichi 3 giorni Rari: non è consentito deposito
Prenotazione a distanza	Documentazione antica e rara. telefono: +39 0815517025 e-mail: marialucia.siragusa@beniculturali.it; elvira.alone@beniculturali.it

Sale aperte alla fruizione	Sala Lettura.  La pulizia dei locali viene svolta in maniera sistematica ogni giorno.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità del luogo viene effettuato giornalmente tramite le operazioni di apertura e chiusura da parte del personale.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:  - in via continuativa	Lun-merc-ven. 8,30-15,30 per non vedenti, ipovedenti , dislessici mar-giov attraverso e-mail, telefono e posta elettronica  NO
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:  - cataloghi della Biblioteca a schede	Autori e Soggetti (aggiornati al maggio 2008), Periodici, Cataloghi speciali (manoscritti, edizioni XVI secolo, fondi antichi, sale di consultazione, microfilm e archivio fotografico)
- cataloghi della Biblioteca in rete	OPAC SBN,OPAC Polo Napoli OPAC della BU- frequenza di aggiornamento quindicinale.
- cataloghi di altre Biblioteche	A volumi, su CD-Rom, su Microfiches. Accesso agli OPAC di biblioteche e sistemi bibliotecari e ai siti di interesse bibliografico dal sito web della biblioteca.
- repertori bibliografici in scaffale	Architettura, urbanistica, arte, bibliografia, biografia, cataloghi mostre, collezione dantesca, dizionari, enciclopedie, etnografia, filologia classica, filosofia,geografia, giurisprudenza, letteratura, linguistica, matematica, paleografia e diplomatica, scienze sussidiarie della storia,scienze, scienze ecclesiastiche, scienze mediche, sezione napoletana, sezione orientale, storia antica,medievale, moderna
- repertori bibliografici in rete	Bibliografia, agraria, antropologia, etnologia, architettura, arte, biblioteconomia,biologia, chimica, diritto,economia, farmacia, filosofia, fisica, geografia, informatica, ingegneria, letteratura, matematica, medicina, psicologia, scienze, statistica, storia, veterinaria
- bibliografie specializzate in scaffale	Architettura, urbanistica, arte, bibliografia, biografia, cataloghi mostre, collezione dantesca, dizionari, enciclopedie, etnografia, filologia classica, filosofia, geografia, giurisprudenza, letteratura, linguistica, matematica, paleografia e diplomatica, scienze sussidiarie della storia, scienze, scienze ecclesiastiche, scienze mediche, sezione napoletana, sezione orientale, storia antica, medievale, moderna
- bibliografie specializzate in rete	Bibliografia, agraria, antropologia, etnologia, architettura, arti, biblioteconomia,biologia, chimica, diritto,economia, farmacia, filosofia, fisica, geografia,. informatica, ingegneria, letteratura, matematica, medicina, psicologia, scienze, statistica, storia, veterinaria
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	La Biblioteca partecipa al progetto nazionale "Libro parlato. audiolibri su web per disabili visivi e dislessici, rete Biblioteche Statali" che è stato elaborato dall'Associazione Libro Parlato dei Lions.

- strumenti e sussidi specifici	Disponibilità, sulla postazione dedicata, dei seguenti SW: ZOOM Text 9.0, Eyes
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Deposito oggetti	Si gratuito
<b>PRESTITO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	Lunedì - Venerdì: h. 9.30 - h. 17.30 Sabato: h. 10.00 - h. 13.00  Il servizio è sospeso ogni anno dal 15 al 31 luglio per revisione. Ogni sospensione è comunicata con largo anticipo all'utenza.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).
Disponibilità del materiale:  - documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 opere max 4 volumi
- durata del prestito	30 giorni rinnovabile su richiesta, salvo prenotazioni di altri utenti, per altri 30 giorni.
- attesa per consegna in sede	Non più di 15' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).
- prenotazione a distanza	NO
<b>Prestito interbibliotecario</b>	

Orario del servizio	Lunedì, Giovedì: 11.00 - 16.00 Mercoledì, Venerdì, Sabato: 9.00 - 13.00  Il servizio è a pagamento, le modalità e i costi sono consultabili sul sito della biblioteca: <a href="http://www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it/index.php?it/166/ill-nazionale-tariffe">www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it/index.php?it/166/ill-nazionale-tariffe</a>
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).
Tempo di inoltro della richiesta	2 giorni max
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	2 giorni max
Durata del prestito	28 giorni, salvo diversa indicazione da parte della biblioteca prestante.
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Fotocopie effettuate direttamente dall'utente ( nell'orario di apertura della biblioteca) previa autorizzazione del responsabile dell'Ufficio Prestito Interbibliotecario e DD.
Orario della cassa	Lun-ven. 9,00-11,00 Le fotocopie sono effettuate dagli utenti previo acquisto di tessere prepagate. I costi sono consultabili sul sito web della biblioteca.
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare:	I documenti sono riproducibili nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, con autorizzazione da richiedere sugli appositi moduli (al bancone della Distribuzione)
- fotocopie	100% dell'orario dell'apertura al pubblico con scheda prepagata.
- microfilm	NO
- copie digitali	SI. Per i dettagli vedi sito web della biblioteca.
- fotografie	SI. Documenti moderni con strumentazione personale previa autorizzazione.
- altre riproduzioni	NO
Prenotazioni a distanza	NO
<b>Fedeltà</b>	

Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% rispetto all'originale.
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Ufficio Informazioni Bibliografiche.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Dal sito web della <b>BU</b> : <a href="http://www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it">www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it</a> _si accede ai cataloghi on line e al servizio di informazioni e assistenza online <b>CHIEDI AL BIBLIOTECARIO</b> .
Accesso ai documenti online	<a href="http://www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it/index.php?it/129/biblioteca-digitale">http://www.bibliotecauniversitarianapoli.beniculturali.it/index.php?it/129/biblioteca-digitale</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per informazioni bibliografiche generali: <a href="mailto:antonio.borrelli@beniculturali.it">antonio.borrelli@beniculturali.it</a></li> <li>• I referenti per tipologie specifiche sono individuati nel sito web:  Fondi antichi e rari e-mail: <a href="mailto:marialucia.siragusa@beniculturali.it">marialucia.siragusa@beniculturali.it</a>  Manoscritti e-mail: <a href="mailto:elvira.alone@beniculturali.it">elvira.alone@beniculturali.it</a></li> </ul>
Tempi di risposta	6 giorni.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si svolgono attività espositive e mostre</li> <li>• L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</li> </ul>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si organizzano conferenze, incontri, presentazioni editoriali, visite didattiche</li> </ul>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cataloghi di mostre.</li> </ul>

ecc.)	
Diffusione delle attività/iniziativa	Le attività istituzionali e temporanee vengono diffuse tramite i quotidiani locali, mailing list, sito web della biblioteca.
Risorse aggiuntive	
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziativa:	<p>L'attività didattica di questa Biblioteca è parte integrante della rete dei servizi educativi statali presenti sul territorio coordinata dal <a href="#">Centro per i servizi educativi del museo e del territorio</a> (S'ed).</p> <p>Il mondo della scuola è l'ambito privilegiato dell'attività didattica della Biblioteca. Accanto alle tradizionali visite guidate ai servizi dell'Istituto e alle mostre allestite in loco (mediante prenotazione presso l'apposito Ufficio), l'attività didattica, da alcuni anni, segue un originale percorso di promozione della lettura in diretta collaborazione con gli Istituti di istruzione superiore di Napoli e Provincia.</p>
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	•mbac-bu-na@mailcert.beniculturali.it

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

La persona incaricata della gestione dei reclami è: dott.ssa Teresa Castaldo - URP

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 ai seguenti indirizzi:

[bu-na@beniculturali.it](mailto:bu-na@beniculturali.it)

[teresa.castaldo@beniculturali.it](mailto:teresa.castaldo@beniculturali.it)

fax: 081/5528275

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

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 [teresa.castaldo@beniculturali.it](mailto:teresa.castaldo@beniculturali.it)

### 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**

**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