



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Universitaria di Pavia

Carta della qualità dei servizi

2019

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

La Biblioteca Universitaria di Pavia è tra le più antiche biblioteche pubbliche italiane, appartiene allo Stato e dipende dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali del Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del 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.

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

La nascita della Biblioteca affonda le sue radici nel progetto di riforma del sistema d'istruzione pubblica e universitaria avviato da Maria Teresa d'Austria nella seconda metà del XVIII secolo.

Istituita nel 1754 come biblioteca ausiliaria del rinnovato ateneo pavese, la Biblioteca prese forma solo nel 1763 quando il primo direttore, il matematico Gregorio Fontana, cominciò a realizzare le disposizioni imperiali facendo raccogliere i libri presso il Collegio Ghislieri, dove nel 1772 la Biblioteca poté essere aperta al pubblico con un fondo librario di circa diecimila volumi.

Intanto nel piano del nuovo palazzo universitario si predisponavano i locali che nel 1778, anno di nascita ufficiale, ospitarono la "Imperial Regia Biblioteca Ticinese": la sua prima sede fu il Salone, detto poi Teresiano dal nome della fondatrice, cui si aggiunsero le Sale Bibliografia, di lettura e Riservata e, nel 2005, la Sala Multimediale.

I COMPITI E I SERVIZI

La denominazione dell'Istituto ne spiega l'origine, ma solo in parte le attuali funzioni. Il rapporto di collaborazione con l'Università degli Studi di Pavia è sempre stato costante, seppure di livello diverso; con il sorgere delle numerose biblioteche di Istituto, di Dipartimento e di Facoltà, alle quali è demandato l'aggiornamento specialistico nei confronti dell'utenza universitaria, la Biblioteca ha assunto il compito di documentare le varie discipline attraverso l'acquisto delle grandi opere di consultazione e i più significativi repertori bibliografici.

Le raccolte storiche dell'Istituto - è nota la collezione degli Atti delle più importanti Accademie - offrono ricchezza di materiale a un'utenza specializzata di studiosi. Alla Biblioteca è affidato il compito di raccogliere, documentare, conservare e aggiornare la produzione editoriale legata al territorio, e di valorizzarla organizzando e promuovendo attività e manifestazioni culturali,

La Biblioteca assicura l'uso pubblico del patrimonio documentario attraverso i seguenti servizi:

ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO: URP, informazioni bibliografiche, attività didattica, visite guidate

ACCESSO ALLE RISORSE: cataloghi, sito istituzionale e risorse in Internet

ACCESSO AL DOCUMENTO: consultazione, prestito locale e interbibliotecario, riproduzione e document delivery

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

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

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	Lun-ven: 8-19; sab:8-14 (ultime 2 settimane di luglio e prime due settimane di agosto: 8-14)
Orario di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i> ▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	La Biblioteca è chiusa tutte le domeniche e nei seguenti giorni: 1 e 6 gennaio, 25 aprile, 1 maggio, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 2 giugno, 15 agosto, 8, 9, 25 e 26 dicembre Chiusura straordinaria: ultime due settimane di agosto
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<i>Non più di 60 minuti</i>	Non più di 30'
Accoglienza		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	<i>SI</i>	Presso i seguenti Uffici: Ingresso Ufficio circolazione documenti Ufficio periodici Ufficio Informazioni bibliografiche
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	<i>SI /NO</i>	brochure bilingue (italiano, inglese) sull'utilizzo dei servizi della Biblioteca e materiale informativo sulle manifestazioni culturali in Biblioteca e sul territorio
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	<i>SI</i>	www.bibliotecauniversitariapavia.it

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	<i>SI</i>	Guida agli spazi in forma cartacea
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>SI</i>	Ascensore Mappa tattile Servizi igienici attrezzati
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	INGRESSO: 2 posti per consultazione dell'OPAC SALA BIBLIOGRAFIA: 10 posti riservati allo studio/consultazione (con prese elettriche per pc portatili); 2 postazioni con computer per ricerche bibliografiche SALA LETTURA: 30 posti riservati allo studio/consultazione; 2 postazioni con visori per microfilm SALA RISERVATA: 16 posti riservati alla consultazione di cui 9 con prese elettriche per pc portatili
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti consultabili a scaffalatura aperta 	<i>SI</i>	Sala Bibliografia: n. 4.960 Sala Lettura: n. 5.310 Sala Riservata: n. 11.940
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti richiedibili per ciascuna richiesta 		
- documentazione moderna	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 2 unità. La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione
- documentazione antica e rara	<i>A partire da 1 unità</i>	1 unità. Salvo necessità particolari (collazioni). La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione
- giornali	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 2 unità. La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- altre tipologie di documenti	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 2 unità. La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione
• Tempi di attesa per la consegna:		
- documentazione moderna	<i>Non più di 75'</i>	20' ad eccezione del materiale collocato nei magazzini esterni per i quali è necessaria una prenotazione
- documentazione antica e rara	<i>Non più di 75'</i>	20'
- giornali	<i>Non più di 75'</i>	20' ad eccezione del materiale collocato nei magazzini esterni per i quali è necessaria una prenotazione
• Durata del deposito:		
- documentazione moderna	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni
- documentazione antica e rara	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni
• Prenotazione a distanza	<i>SI/NO</i>	e-mail: bu-pv@beniculturali.it telefono: 0382 24 764
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	100% dell'orario di apertura
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:		
• in via continuativa	<i>SI/NO</i>	<i>sì</i>
• su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI/NO</i>	
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
• Cataloghi della Biblioteca a schede	<i>SI</i>	Cataloghi per autori (fino al 2000), per soggetti (1958-2000), dei periodici, degli autografi, delle fonti biografiche (fino al primo '900)
• Cataloghi della Biblioteca in rete	<i>SI</i>	Autori/titoli, soggetti, periodici, formati elettronici, cd.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• Cataloghi di altre Biblioteche	<i>SI</i>	Cataloghi a stampa delle maggiori biblioteche nazionali, cataloghi a stampa e repertori di manoscritti, incunaboli, accesso ad OPAC nazionali e internazionali.
• Repertori bibliografici in scaffale	<i>SI</i>	Bibliografie generali e di discipline soprattutto umanistiche
• Repertori bibliografici in rete	<i>SI/NO</i>	Cataloghi e inventari di fondi e raccolte digitalizzati, disponibili sul sito istituzionale
• Bibliografie specializzate in scaffale	<i>SI</i>	sì
• Bibliografie specializzate in rete	<i>SI/NO</i>	sì
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.		
PRESTITO		
Ampiezza		
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>	Lun-ven: 8.15 - 18.45 Sab: 8.15 - 13.45 Il prestito è sospeso le ultime due settimane di agosto
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	20'
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 4 unità

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	20'
• Prenotazione a distanza	<i>SI/NO</i>	La prenotazione a distanza, della durata di tre giorni, è prevista con il servizio di prestito automatizzato <i>Fluxus</i> , procedura elaborata dall'Università degli Studi di Pavia. Il sistema gestisce il prestito attraverso Internet, con parametri stabiliti da ogni singola biblioteca e dispone di un modulo che abilita l'utente ad accedere a servizi e informazioni (richieste e prenotazioni documenti, rinnovo prestiti in scadenza, situazione prestiti in corso).
Prestito interbibliotecario		
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>	Lun-ven: 8.15 - 18.45 Sab: 8.15 - 13.45 Il prestito è sospeso le ultime due settimane di agosto
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	20'
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	Non più di 3 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	Non più di 3 giorni dalla data di richiesta
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni dal ricevimento
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lun - giov: 8.15 - 18.30 ven: 8.30 - 13.30
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lun - giov: 8.15 - 18.30 ven: 8.30 - 13.30

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> Orario della cassa 	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lun - giov: 8.15 - 18.30 ven: 8.30 - 13.30 pagamento in contanti 30 centesimi a scansione
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
<ul style="list-style-type: none"> Possibilità di effettuare 		
- fotocopie	<i>SI / NO</i>	No
- Microfilm	<i>SI / NO</i>	No
- Copie digitali	<i>SI / NO</i>	Sì
- Fotografie	<i>SI / NO</i>	Sì (con mezzi propri)
- Altre riproduzioni	<i>SI / NO</i>	No
<ul style="list-style-type: none"> Prenotazioni a distanza 	<i>SI / NO</i>	posta ordinaria: Strada Nuova, 65 – Pavia e-mail: bu-pv@beniculturali.it fax: 0382 25007 ILL SBN e Fluxus
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	posta ordinaria: Strada Nuova, 65 – Pavia e-mail: bu-pv@beniculturali.it fax: 0382 25 007 telefono: 0382 24 764 ILL SBN e ACNP
Ricerca on line	<i>SI / NO</i>	www.bibliotecauniversitariapavia.it

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI / NO</i>	<p>Cataloghi e inventari dei fondi digitalizzati, disponibili sul sito istituzionale</p> <p>Inventario di manoscritti Ticinesi Catalogo fondo Corradi</p> <p>Catalogo dei libri digitalizzati</p> <p>Catalogo delle banche dati su cd-rom (conservati presso la Biblioteca) Locandine teatrali della raccolta Morani (progetto di digitalizzazione)</p>
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	<p>Comunicazione e URP: bu-pv.urp@beniculturali.it</p> <p>Circolazione documenti, prestito e riproduzioni: biunipa@unipv.it</p> <p>Acquisizioni: bu-pv@beniculturali.it</p> <p>Manoscritto e libro antico, conservazione: bu-pv.rari@beniculturali.it</p> <p>Attività culturali, concessione spazi e visite guidate: bu-pv@beniculturali.it</p>
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Non più di 15 giorni

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:
avvalersi del modulo allegato alla Carta dei Servizi e consegnarlo al servizio Informazioni oppure per posta tradizionale e per posta elettronica all'indirizzo della Biblioteca (bu-pv@beniculturali.it)

La Biblioteca .Universitaria di Pavia effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni ad attivare forme di ristoro:

- 1) donazione pubblicazione della Biblioteca
- 2) invito manifestazioni culturali
- 3) dono di un cd

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.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 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 Universitaria di Pavia

Strada Nuova 65, Pavia
Tel. 0382 24 764 Fax 0382 25 007

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