



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Direzione Generale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali  
ed il Diritto d'Autore

Biblioteca

# Carta della qualità dei servizi

2008

## 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



COMPITI E SERVIZI



### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO



#### Regolarità e continuità

Orario di apertura



Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni



## Accoglienza

### Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo SI



- disponibilità di materiale informativo gratuito SI NO



- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi SI



- presenza di segnaletica SI



Accesso facilitato per persone con disabilità SI



## Ampiezza

### Capacità ricettiva



### Disponibilità del materiale fruibile

- documenti consultabili a scaffalatura aperta SI



- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Documentazione moderna



Documentazione antica e rara



Giornali



Altre tipologie di documenti



## Ampiezza

### Disponibilità del materiale fruibile

- Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna



Documentazione antica e rara



Giornali



- Durata del deposito

Documentazione moderna



Documentazione antica e rara



- Prenotazione a distanza    SI    NO



## Efficacia della mediazione

### Assistenza di personale qualificato alla ricerca



### Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

- In via continuativa SI NO



- Su richiesta quando non presente in via continuativa SI NO



### Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Cataloghi della Biblioteca a schede SI



- Cataloghi della Biblioteca in rete SI



- Cataloghi di altre Biblioteche SI



## Efficacia della mediazione

### Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Repertori bibliografici in scaffale SI



- Repertori bibliografici in rete SI NO



- Bibliografie specializzate in scaffale SI



- Bibliografie specializzate in rete SI NO



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

- Strumenti e sussidi specifici SI NO



**Ampiezza**

Orario del servizio

Prestito locale



Attesa per l'iscrizione al prestito



Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta



- durata del prestito



- attesa per consegna in sede



- prenotazione a distanza SI NO



## Ampiezza

### Prestito interbibliotecario

Orario del servizio



Attesa per l'iscrizione al prestito



Tempo di inoltro della richiesta



Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche



Durata del prestito



### Regolarità e continuità

- Orario delle richieste
- Orario del ritiro
- Orario della cassa



### Ampiezza

#### Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare

Fotocopie	SI	NO
-----------	----	----



Microfilm	SI	NO
-----------	----	----



Copie digitali	SI	NO
----------------	----	----



Fotografie	SI	NO
------------	----	----



Altre riproduzioni	SI	NO
--------------------	----	----



- Prenotazioni a distanza SI NO



### Fedeltà

#### Conformità alle caratteristiche dell'originale



## Ampiezza

Ricerca per corrispondenza SI



Ricerca on line SI NO



Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto SI NO



## Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti SI



Tempi di risposta



## 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:



La Biblioteca ..... effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le seguenti forme di ristoro



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

### COMUNICAZIONE

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



### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

### **Qualità**

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

### **Servizi pubblici**

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

### **Fattore di qualità**

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

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

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

### **Indicatore di qualità**

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

### **Gli standard**

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

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

### **Standard specifico**

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

### **Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)**

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

### **Audit civico**

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

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

**Biblioteca.....**

Indirizzo.....

Tel. .... Fax .....

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

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

**OGGETTO DEL RECLAMO**

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

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

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

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

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

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

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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