



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

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

Biblioteca Statale di Macerata

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 Statale di Macerata..... 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 natura giuridico-istituzionale: La Biblioteca Statale di Macerata è una struttura periferica del Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Direzione Generale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali ed il Diritto d'autore.
- La sede: La Biblioteca è situata all'interno dell'ex Palazzo di Giustizia, porzione del più vasto Monastero di S. Chiara del XVII secolo. Fin dall'epoca medievale l'ambito cittadino nel quale è sorto e si è sviluppato il monastero di S. Chiara risulta destinato a luogo di culto: vi sorgeva infatti una chiesa con annesso monastero femminile dedicato a S. Tommaso, ceduto nel 1599 all'ordine delle Clarisse. Nel 1808 a seguito delle vicende napoleoniche l'edificio viene trasferito al demanio e adibito a Corte di Giustizia e carcere giudiziario. Agli inizi del Novecento l'assetto esterno del grandioso monastero ha subito restauri e rimaneggiamenti ma la facciata conserva le sue caratteristiche di notevole esemplare tardo barocco specie nel portale con timpano spezzato. Di particolare interesse nella porzione di edificio riservata alla Biblioteca Statale appare il salone monumentale adibito a sala di lettura che ospita la Biblioteca Buonaccorsi nella sua pregevole scaffalatura lignea.
- La storia: La Biblioteca Statale di Macerata viene istituita nel 1990 come sezione della Biblioteca Nazionale di Napoli, da cui diventa autonoma nel 2002. Essa nasce dalla collaborazione tra il Ministero per i Beni Culturali e Ambientali e l'Università degli Studi di Macerata, conseguente all'esigenza di dotare la Regione Marche di una Biblioteca statale. Nel 1979 il Rettore dell'Università cedeva alla istituenda Sezione i locali al primo piano dell'ex Palazzo di Giustizia che l'Ateneo si apprestava a ristrutturare come sede di istituti e dipartimenti. Solo nel dicembre del 1990 il personale, messo a disposizione dall'Archivio di Stato di Macerata, prendeva possesso dei locali e iniziava la sua attività.
- La missione:
 - dotazione di un'ampia disponibilità di materiale librario moderno per consultazione, lettura in sede e prestito
 - documentazione, anche su supporto non cartaceo, a sostegno degli studi universitari umanistico-giuridici

I COMPITI E I SERVIZI



Compiti istituzionali:

- La Biblioteca Statale di Macerata promuove la lettura in tutte le sue forme.
- Conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio bibliografico.
- Acquisisce per donazioni e attraverso gli acquisti la produzione editoriale moderna rispondente alla peculiarità delle proprie raccolte e alle esigenze dell'utenza.
- Organizza convegni e presentazioni di libri.

Servizi:

- Informazioni bibliografiche
- Consultazione
- Lettura in sede
- Consultazione informatica
- Prestito locale
- Prestito interbibliotecario ILL SBN
- Servizio fotocopie

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO



Regolarità e continuità

Orario di apertura



Orario di apertura

- 8,30 - 19.30 dal lunedì al giovedì
- 8,30 - 13.30 il venerdì e il sabato
per un totale di 54 ore settimanali

Chiusura ordinaria

- domenica, festività civili e religiose, santo patrono (31 agosto).

Chiusura straordinaria

- chiusura estiva: dal 5 al 20 agosto per revisione del patrimonio e spolveratura del materiale librario. Durante tale periodo saranno attivi dalle h.10:00 alle h.11:00 i servizi di informazione bibliografica e prestito locale.

Nel periodo natalizio e nei mesi di luglio e agosto si effettua l'orario antimeridiano secondo un calendario che verrà di volta in volta comunicato con avvisi affissi in biblioteca e analoga notificazione sul sito web dell'Istituto (www.bibliotecastatalemacerata.sinp.net)

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni



Non più di 30'

Accoglienza

Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo SI ☒

Il punto informativo si trova all'ingresso della Biblioteca.



- disponibilità di materiale informativo gratuito SI ☐ NO ☒



- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi SI ☒

www.bibliotecastatalemacerata.sinp.net



- presenza di segnaletica SI ☒

Segnaletica con funzione di orientamento ai servizi.



Accesso facilitato per persone con disabilità SI ☒

Presenza di ascensore con accesso diretto ai locali della Biblioteca.
Disponibilità di servizi igienici attrezzati.



Ampiezza

Capacità ricettiva

Sala di consultazione: 40 posti con 5 prese elettriche per p.c. portatili.
Sala di lettura: 70 posti con 5 prese elettriche per p.c. portatili.



Disponibilità del materiale fruibile

- documenti consultabili a scaffalatura aperta SI ☒

Circa 5.000 documenti pari al 6,5 % ca. del patrimonio.



- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Documentazione moderna

3 documenti



Documentazione antica e rara

2 documenti



Giornali

2 documenti



Altre tipologie di documenti

- Audio-videocassette, Cd-rom, CD, DVD: 2 documenti per ciascuna tipologia
- Fotografie: fino a 10 documenti



Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile

- Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna

Non più di 15'



Documentazione antica e rara

Non più di 15'



Giornali

Non più di 15'



- Durata del deposito

Documentazione moderna

5 giorni



Documentazione antica e rara

5 giorni



- Prenotazione a distanza SI ☐ NO ☒



Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

100% dell'orario di apertura



Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

■ In via continuativa SI ☐ NO ☒



■ Su richiesta quando non presente in via continuativa SI ☒ NO ☐

Assistenza su richiesta per l'utilizzazione della postazione informatica "Libro Parlato" dedicata ai non vedenti. Si consiglia di fissare un appuntamento per garantire la presenza del personale che è stato appositamente formato.



Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

■ Cataloghi della Biblioteca a schede SI ☒

Generale per autori/titoli
Generale per soggetto

Aggiornamento chiuso al 31 dicembre 2006



■ Cataloghi della Biblioteca in rete SI ☒

Opac (<http://opac.unimc.it>)

Aggiornamento quotidiano

Opac (<http://opac.unimc.it>)

Aggiornamento
quotidiano



■ Cataloghi di altre Biblioteche SI ☐



Efficacia della mediazione

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Repertori bibliografici in scaffale SI ☒

Bibliografia generale



- Repertori bibliografici in rete SI ☐ NO ☒



- Bibliografie specializzate in scaffale SI ☒

Letteratura
Storia dell'arte
Musica
Gastronomia



- Bibliografie specializzate in rete SI ☐ NO ☒



Disponibilità di strumenti e specifici per disabilità sensoriali e cognitive

- Strumenti e sussidi specifici SI ☒ NO ☐

Postazione dedicata al "Libro Parlato" per non vedenti, ipovedenti e dislessici: consente di accedere gratuitamente ad un sistema integrato di servizi di consultazione, download e prestito di audio-libri in formati diversi (audio-cassette, CD, Mp3/WMA) (<http://www.libroparlatolions.it>).



Ampiezza

Orario del servizio

Prestito locale

8,30 - 19,30 dal lunedì al giovedì 8,30 - 13,30 il venerdì e il sabato
per un totale di 54 ore settimanali
Nel periodo di chiusura straordinaria estiva (5-20 agosto) il servizio di prestito sarà attivo dalle
h.10.00 alle h.11.00.



Attesa per l'iscrizione al prestito

Non più di 15'



Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

2 documenti



- durata del prestito

30 giorni



- attesa per consegna in sede

Non più di 15'



- prenotazione a distanza SI ☐ NO ☒



Ampiezza

Prestito interbibliotecario

Orario del servizio

Orario del servizio: 14,00-19,00 dal lunedì al giovedì 9,00-13,00 il venerdì e il sabato per un totale di 28 ore settimanali
Eventuali sospensioni del servizio verranno comunicate all'utenza con avvisi affissi in Biblioteca e analoga comunicazione sul sito web dell'Istituto (www.bibliotecastatalemacerata.sinp.net)



Attesa per l'iscrizione al prestito

Non più di 15'



Tempo di inoltro della richiesta

Non più di 2 giorni



Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche

Non più di 5 giorni



Durata del prestito

30 giorni



Regolarità e continuità

■ Orario delle richieste

Nell'orario di apertura



■ Orario del ritiro

Nell'orario di apertura



■ Orario della cassa

Orario: il pagamento delle fotocopie può essere effettuato durante l'orario di apertura della Biblioteca
Modalità: riscossione interna
Costi: formato A4: € 0,08 - formato A3: € 0,16

**Ampiezza**

Disponibilità degli strumenti:

■ Possibilità di effettuare

Fotocopie

SI



NO



Servizio effettuato dal personale della Biblioteca.



Microfilm

SI



NO



Copie digitali

SI



NO



Fotografie

SI



NO



Esecuzione da parte dell'utente con strumenti personali.



Altre riproduzioni

SI



NO



■ Prenotazioni a distanza

SI



NO

**Fedeltà**

Conformità alle caratteristiche dell'originale

100% delle riproduzioni conformi all'originale



AmpiezzaRicerca per corrispondenza SI ☒

Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore attraverso:

- e-mail: bn-mc@beniculturali.it ; bibnaz@unimc.it
- fax: 0733 - 232984
- posta ordinaria: Via Garibaldi, 20 - 62100 Macerata

Ricerca on line SI ☒ NO ☐<http://opac.unimc.it>Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto SI ☐ NO ☒**Efficacia della mediazione**Indicazione dei referenti SI ☒

dott. Mariano Gentile (mariano.gentile@beniculturali.it - gentile@unimc.it)
dott.ssa Ornella Monti (ornella.monti@beniculturali.it - monti@unimc.it)
dott. Maurizio Nati (maurizio.nati@beniculturali.it - nati@unimc.it)
dott.ssa Maria Luisa Palmucci (marialuisa.palmucci@beniculturali.it - palmucci@unimc.it)
tel. 0733-232965 0733-232984

**Tempi di risposta**

Non più di 5 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:

- utilizzare il modulo disponibile all'ingresso, presso il punto informativo, e consegnarlo al personale in servizio
- comunicare il reclamo tramite posta ordinaria al Direttore della Biblioteca Statale di Macerata al seguente indirizzo: Via Garibaldi, 20 - 62100 Macerata
- comunicare il reclamo al Direttore della Biblioteca tramite fax al numero: 0733-232984
- inviare una e-mail al seguente indirizzo: marialuisa.palmucci@beniculturali.it (Ufficio Relazioni con il Pubblico)



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

Omaggio di opuscoli.



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

- copie a disposizione dell'utenza all'ingresso della Biblioteca
- diffusione attraverso il sito internet della Biblioteca (www.bibliotecastatalemacerata.sinp.net)



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