



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca.....

Carta della qualità dei servizi

2013

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 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 a “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 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.

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. 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*

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.

N.B.

La presente Carta della qualità dei servizi ricalca a grandi linee quella precedente, risalente al 2010, salvo le necessarie aggiunte, modifiche e aggiornamenti in base alle norme di legge e alle nuove esigenze del servizio palesatesi nel frattempo.

Una volta effettuato il trasferimento della Biblioteca Universitaria di Genova nella nuova sede all'ex Hotel Colombia, si procederà a una completa revisione della Carta, per un opportuno adeguamento alle caratteristiche della struttura e del servizio da fornire all'utenza.

LA DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Universitaria di Genova, attualmente dislocata su due sedi in via Balbi 3 e 38b, è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Le origini della Biblioteca Universitaria di Genova vanno ricercate nella Libreria del Collegio dei Gesuiti, esistente già nel 1604.

Trovata nel 1623 una sede definitiva nell'area del convento di san Gerolamo del Roso (venduta ai padri ignaziani dalla famiglia Balbi) l'imponente costruzione del Collegio risulta terminata in ogni sua parte nel 1664. Le scuole si erano già stabilite nelle parti via via agibili del palazzo tra il 1636 e il 1642.

Come in tutti i collegi gesuiti, anche in quello genovese si trovavano almeno due biblioteche, quella "domestica", di uso scolastico, e la "Libreria" vera e propria ospitata nella cosiddetta "Terza Sala", che conserva ancora oggi la parte monumentale con gli scaffali impiallacciati in legno di radica, risalente nell'impostazione alla metà del '600. Nel corso del '700 la Libreria fu sottoposta a diverse ristrutturazioni.

Con lo scioglimento, nel 1773, della Compagnia di Gesù, il Collegio fu ribattezzato Università Pubblica e passò sotto il controllo diretto della Repubblica di Genova. Così la biblioteca gesuitica si trasformò nella "Libreria della Pubblica Università di strada Balbi" dove furono fatte confluire le biblioteche dei conventi e delle corporazioni religiose via via soppresse.

Dichiarata nel 1801 Pubblica Biblioteca Nazionale, nel dicembre 1802 il governo sancì la titolarità della Biblioteca a ricevere il deposito obbligatorio dagli stampatori della Liguria.

Nel 1815, con il passaggio dei territori liguri sotto i Savoia, come "biblioteca della regia Università di Genova" essa riprese il suo stretto legame con l'università, peraltro mai perso.

Il continuo ampliamento dei fondi librari pose presto il problema dell'insufficienza dei locali. Negli anni Trenta del Novecento si decise così di destinare a nuova sede della biblioteca l'ex chiesa del Collegio dei Gesuiti. Fu adottata una soluzione considerata al tempo d'avanguardia: la navata della chiesa venne divisa orizzontalmente per ospitare il magazzino librario, costituito da una struttura metallica antisismica e autoportante di quattro piani e, nella parte superiore, la sala di lettura.

I nuovi locali, dotati di arredo progettato dall'arch. Mario Labò, vennero inaugurati nel 1935.

Con la costituzione del nuovo ministero, dal 1975 la Biblioteca Universitaria di Genova è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Attualmente sono in corso i lavori di ristrutturazione e allestimento della nuova sede della Biblioteca, che si insedierà nei prestigiosi locali dell'ex hotel Colombia.

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, tenuto conto della specificità delle

raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale in cui è inserita, la Biblioteca Universitaria di Genova assolve le seguenti funzioni:

- come biblioteca di livello universitario acquisisce e mette a disposizione, confrontandosi con le biblioteche di istituti, dipartimenti e facoltà dell'Università di Genova, gli strumenti di ricerca e di studio, necessari ai docenti, ai ricercatori ed agli studenti universitari, relativi agli ambiti culturali di carattere umanistico con particolare riferimento agli studi storici, letterari, classici, artistici e sociali tradizionalmente coltivati;
- come biblioteca pubblica, aperta a tutti e destinataria del deposito legale, provvede a dotarsi di strumenti generali di ricerca e di studio nonché di strumenti di indirizzo e propedeutici agli altri settori della conoscenza, non rientranti nei propri diretti ambiti di interesse, curando in particolare la valorizzazione e l'incremento del "Fondo Locale", tramite la ricerca e l'acquisizione delle pubblicazioni di interesse genovese e ligure;
- come biblioteca di conservazione, formata dalla raccolta libraria del Collegio gesuitico e arricchita con l'acquisizione di cospicui fondi storici manoscritti e a stampa, pregevoli anche per la loro interdisciplinarietà, quali quelli derivanti dalle sopresse congregazioni religiose, dai lasciti e dalle acquisizioni: Belgrano, Biblioteca Americana, Biblioteca Militare, Corsica, De Gaudenzi, Fracchia, Gaslini, Gropallo, Laura, Pelloux, Viviani ecc ., accresce le proprie dotazioni antiche ricercando documenti ad esse pertinenti e promuove opportune iniziative che le valorizzino, ne diffondano la conoscenza, ne assicurino la tutela;
- promuove e partecipa a forme di cooperazione con altre istituzioni bibliotecarie genovesi, liguri e nazionali al fine di coordinare servizi e acquisizioni ed orari per realizzare un servizio bibliotecario integrato sul territorio anche tramite l'omologazione delle procedure, l' informatizzazione dei servizi, lo scambio dei dati;
- come servizio pubblico, la Biblioteca ha tra i suoi compiti il miglior soddisfacimento delle esigenze degli utenti. A tale scopo favorisce l'apporto di rappresentanze e associazioni di utenti alla definizione d'insieme di orari e servizi.

La Biblioteca assicura l'uso pubblico del proprio patrimonio documentario, garantisce l'accesso alle informazioni bibliografiche e ospita attività culturali attraverso i seguenti servizi:

- **Accoglienza e Orientamento:**
 - Punti informativi
 - Iniziative culturali
- **Accesso alle Risorse Informative:**
 - Cataloghi cartacei e online
 - Informazioni bibliografiche (in loco, via telefono, posta ordinaria, e-mail, fax, form online)
 - Banche dati e Internet
- **Accesso al Documento:**
 - Lettura
 - Consultazione
 - Prestito locale e interbibliotecario nazionale e internazionale
 - Fotoriproduzione

Indicare il funzionario referente per la compilazione della Carta.

Il referente per la compilazione della Carta è Aldo Caterino – Ufficio di Organizzazione

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 <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	Sede di Via Balbi, 3: lunedì - venerdì dalle ore 8.15 alle 19.15 sabato dalle ore 8.15 alle 13.45 Totale: 60,30 ore settimanali	Indicare orario di apertura
Orario di apertura	- Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose e il santo patrono (24 giugno - San Giovanni Battista) - Chiusura straordinaria: durante il mese di agosto 15 giorni per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario. Tale chiusura viene comunicata con largo anticipo anche sul sito web della Biblioteca e all'utenza vengono comunque, per due ore giornaliere, garantiti i servizi di informazione, prestito, consultazione a scaffale aperto e ricerche in Internet. La Biblioteca nel mese di luglio e durante il resto del mese di agosto effettua il seguente orario: lunedì e venerdì e sabato ore 8.15 - 13.45 martedì – giovedì dalle ore 8.15 alle 17.15	Indicare in modo specifico i giorni di chiusura nel corso dell'anno. Comunicare con largo anticipo all'utenza.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)	Indicare tempo massimo
Accoglienza		
Sito web	<p>La Biblioteca dispone di un proprio sito specifico, che viene costantemente aggiornato. L'indirizzo è: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it</p> <p>Sul sito della Biblioteca è presente una sezione specifica: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/servizi.html</p> <p>Eventuali momentanee chiusure di servizi sono segnalati in apposita pagina: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/news/bandi_avvisi.html</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un sito web specifico, o di una sezione all'interno del sito della Soprintendenza, della Direzione Regionale o del Ministero in cui siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi • Indicare la presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<p>L'utente può rivolgersi a personale specializzato presso i seguenti punti:</p> <p>Sede di Via Balbi 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza • Sala cataloghi /repertori bibliografici • Settore documenti antichi <p>Sede di Via Balbi 38 b</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza • Ufficio periodici 	Specificare la localizzazione
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<p>Presso i punti di accoglienza e comunque su richiesta (sino a esaurimento scorte) viene fornita gratuitamente la seguente pubblicazione:</p> <p>Biblioteca Universitaria di Genova, <i>Guida ai servizi</i>, (Pesaro, 2005).</p> <p>Viene altresì fornito gratuitamente un piccolo depliant di istruzione ai servizi autoprodotta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ove esistente, indicare la tipologia del materiale e ove risulta reperibile • Indicare se è disponibile materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio. • Ove esistente, indicare se è disponibile in inglese o in altre lingue

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- presenza di segnaletica interna	In entrambe le sedi sono presenti mappe di orientamento, cartelli unidirezionali con l'ubicazione dei servizi e segnaletica di sicurezza in base alle norme di legge.	Indicare l'esistenza di mappe di orientamento, segnali sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza, ecc.
- presenza di segnaletica esterna	In entrambe le sedi è presente una segnaletica esterna, completa di denominazione e orari di apertura.	Indicare l'esistenza di segnaletica esterna dell'istituto, se è completa di denominazione e orari di apertura, se è chiara ed evidente.
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale è munito di cartellino identificativo • Il personale non dispone di divisa • Alcune unità di personale parlano inglese o altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare se il personale è munito di cartellino identificativo •Indicare se il personale dispone di divisa •Indicare se parla inglese o in altre lingue
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<p>Le sale a disposizione del pubblico in Via Balbi, 3 sono 4, di cui 3 (pari al 75%) normalmente aperte e una (la Sala III), solo in particolari occasioni e per un numero contingentato di persone.</p> <p>Le sale a disposizione del pubblico nella sede di Via Balbi, 3 sono accessibili dai disabili tramite due ascensori: uno che porta dal pianterreno del palazzo dell'Università al piano rialzato della Biblioteca e l'altro che porta da questo ai piani superiori, dove si trovano le suddette sale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare la % di sale/spazi/servizi accessibili direttamente o specificare attrezzature/strumenti di ausilio disponibili/personale dedicato (eventualmente la qualifica) •Indicare la presenza di carte di rilevamento del progetto AD Arte
Servizi igienici per diversamente abili	In entrambe le sedi sono presenti servizi igienici per persone con diversa abilità.	Indicare la presenza di servizi igienici per persone con diversa abilità
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	Sede di Via Balbi 3: 75 posti a sedere, di cui 16 con accesso elettrico e di rete per PC portatili; 3 postazioni informatiche con accesso alla rete. Presso il salone di lettura è consentito accesso alla Rete con hotspot wi-fi.	Specificare il numero dei posti di consultazione e il numero di prese elettriche per p.c. portatili

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	Sede di Via Balbi 38b: attualmente la sede è aperta dalle ore 10 alle 13 dal lunedì al venerdì per 2 utenti alla volta per le consegne di volumi in prestito. Consultazioni in loco sono possibili su prenotazione.	
Disponibilità del materiale fruibile:		
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	Sede di Via Balbi, 3: reparti di consultazione per un totale di circa 24.000 volumi. Sede di Via Balbi, 38b: reparti di consultazione con classificazione e collocazione Dewey per un totale di circa 32.000 volumi. Circa il 25% del patrimonio librario moderno totale.	Specificare numero dei documenti e/o % sul patrimonio
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		
• documentazioni e moderna	Un massimo di 5 documenti a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.	Specificare numero dei documenti
• documentazioni e antica e rara	Salvo particolari esigenze, 1 documento a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.	Specificare numero dei documenti
• giornali	Un massimo di 5 documenti a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.	Specificare numero dei documenti
• altre tipologie di documenti	La documentazione elettronica (DVD; CD; basi dati) e su microforma (microfiche e microfilm) è visualizzabile un documento alla volta.	Specificare numero dei documenti
- Tempi di attesa per la consegna:		
• documentazioni e moderna	Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta.	Specificare tempo di attesa; se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
• documentazioni e antica e rara	Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta. Per il materiale collocato in magazzino esterno: distribuzione il giovedì dalle ore 10.	Specificare tempo di attesa; se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
• giornali	Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta.	Specificare tempo di attesa; se ad orari fissi indicare n. consegne e orari

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esauritive</i>
- Durata del deposito:		
<ul style="list-style-type: none"> • documentazioni e moderna 	7 giorni (salvo esigenze particolari)	Specificare durata
<ul style="list-style-type: none"> • documentazioni e antica e rara 	7 giorni (salvo esigenze particolari)	Specificare durata
- Prenotazione a distanza	<p>È attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home dell'Opac della Biblioteca: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html</p> <p>È inoltre possibile prenotare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • telefonicamente (0039 010.2546441) • via fax (0039 010.2546454-010.2546420) • via e-mail <p>(informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it; bu-ge@beniculturali.it)</p>	Ove esistente un servizio di prenotazione, indicare telefono, fax , indirizzo ed eventuale posta elettronica
Sale aperte alla fruizione	<p>Le sale aperte alla fruizione in Via Balbi, 3 sono 4, di cui 3 (pari al 75%) normalmente aperte e una (la Sala III), solo in particolari occasioni e per un numero contingentato di persone.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica tutti i giorni.</p>	<p>Indicare la % e il numero di sale aperte.</p> <p>Indicare se la pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica, quante volte alla settimana</p>
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti.	Indicare se l'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Personale addetto effettua in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.	Indicare se viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • È presente personale specializzato che assiste nella ricerca per l'intero orario di apertura dell'istituto ed è munito di cartellino identificativo. • Il suddetto personale non dispone di divisa. 	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare la presenza di personale qualificato e se è munito di cartellino identificativo •Indicare se il personale dispone di divisa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	NO	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare la presenza di personale se il personale è munito di cartellino identificativo •Indicare se il personale dispone di divisa
- in via continuativa	NO	Ove esistente, specificare orario
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Tramite prenotazione telefonica (0039 010.2546463) o via e-mail: informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it	Ove esistente, specificare modalità
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
- Cataloghi della Biblioteca a schede	<p>Presso la sede di Via Balbi 3 sono presenti i seguenti cataloghi a schede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per autori per i volumi entrati in Biblioteca sino all'anno 1999 • Per soggetto per i volumi entrati in Biblioteca sino all'anno 1999 • Per il materiale periodico aggiornato sino al 1999 • Per autori, città di edizione e tipografo per parte delle edizioni del XVI secolo • Per autori per le edizioni del XV secolo 	Indicare tipologia e frequenza aggiornamento
- Cataloghi della Biblioteca in rete	La Biblioteca ha un Opac (On-line Public Access Catalogue), ossia un catalogo in linea, partecipato con la Regione Liguria, aggiornato ogni 2-4 giorni per tutto il materiale acquisito dall'anno 2000; per buona parte del materiale pregresso; del recupero parziale del catalogo storico; della base dati cartografica (con collegamento alle immagini). È inoltre consentita la ricerca sulle basi dati di tutte le biblioteche del Polo ligure del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN):	Indicare tipologia e frequenza aggiornamento

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	http://www.catalogobibliotecheliguri.it/opac/lib/opac/cbl/free.jsp?biblioteche=IT-GE0038	
- Cataloghi di altre Biblioteche	Dal portale dell'Opac si accede a un Multicatalogo che consente l'interrogazione delle bd esterne: • OPAC Liguria Sebina Net • OPAC SBN • Polo Ligure SBN • Sistemi Bibliotecari Integrati Comune e Università di Genova • Catalogo del Polo SBN Ligure 2 (LI2) Presso la sede storica sono consultabili cataloghi cartacei di altre biblioteche del territorio.	Indicare tipologia
- Repertori bibliografici in scaffale	Repertori generali, bibliografie, biografie, enciclopedie e dizionari, cataloghi di biblioteche nazionali e internazionali, bibliografie nazionali e internazionali, collezioni di fonti, repertori di interesse locale; indici e bibliografie di periodici.	Specificare materie
- Repertori bibliografici in rete	In rete locale repertori su CD-Rom e DVD: repertori generali e biografie.	Specificare materie
- Bibliografie specializzate in scaffale	Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche (letteratura, storia, filosofia, scienze sociali, musica, arti, geografia, filologia classica, filologia greca e latina); bibliografie di edizioni antiche; bibliografie di opere manoscritte.	Specificare materie
- Bibliografie specializzate in rete	Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche.	Specificare materie
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	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. http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/news/libroparlato.htm	Indicare tipologie e caratteristiche
SERVIZI AGGIUNTIVI		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Ampiezza		
Bookshop	<i>NO</i>	Indicare se è dato in concessione a società esterne, se è accessibile solo dall'istituto o ha entrata indipendente
Caffetteria	<i>NO</i>	Indicare se è dato in concessione a società esterne, se è accessibile solo dall'istituto o ha entrata indipendente
Guardaroba	<i>NO</i>	Indicare se è gratuito
Deposito oggetti	<i>SI gratuito</i>	Indicare se è gratuito

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio	Lunedì - venerdì: 9 - 13.15 / 14.15 - 18.30 Sabato: 9 - 13.30 (46 ore; 77% dell'orario). Il servizio è sospeso ogni anno dal 15 al 31 luglio per revisione. Ogni sospensione è comunicata con largo anticipo all'utenza.	Indicare orario del servizio Comunicare con largo anticipo all'utenza la sospensione
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).	Indicare i minuti di attesa
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Massimo 5 volumi in totale	Specificare numero dei documenti
• durata del prestito	30 giorni rinnovabile su richiesta, salvo prenotazioni di altri utenti, per altri 30 giorni.	Indicare numero giorni
• attesa per consegna in sede	Non più di 20' per i documenti collocati nella sede di richiesta (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).	Specificare tempo di attesa se ad orari fissi indicare n. consegne e orari
• Prenotazione a distanza	È attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home dell'Opac della Biblioteca: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html È inoltre possibile prenotare: • telefonicamente (0039 010.2546441) • via fax (0039 010.2546454-010.2546420) • via e-mail (informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it)	Ove esistente un servizio di prenotazione, indicare numero di telefono, fax, indirizzo ed eventuale posta elettronica
Prestito interbibliotecario		
Orario del servizio	Lunedì – venerdì 9 - 13.15 / 14.15 - 18.30 (42, 30 ore; 72% dell'orario) Sabato 9 - 13.30 (solo restituzioni) <u>Costi:</u> ➤ in caso di utilizzo di procedure ILL SBN = 7,24 EURO (operazione completa di invio e restituzione fino a	Indicare orario del servizio, importo delle spese da rimborsare e modalità per il pagamento Comunicare con largo anticipo all'utenza la sospensione

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	<p>2 volumi della stessa opera)</p> <p>➤ in caso di non utilizzo di procedure ILL SBN = 5,16 EURO (operazione completa di invio o restituzione dei documenti con spedizione fino a 2 volumi della stessa opera)</p> <p>Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario nazionale si rimanda a: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/pre_naz.htm</p> <p>Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario internazionale si rimanda a: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/pre_int.htm</p>	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Attesa per l'iscrizione al prestito	Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).	Indicare i minuti di attesa
Tempo di inoltro della richiesta	Massimo 1 giorno	Indicare numero giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Da 1 a 4 giorni	Indicare numero giorni
Durata del prestito	Massimo 21 giorni	Indicare numero giorni
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
<ul style="list-style-type: none"> Orario delle richieste 	Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario. Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).	Specificare orario
<ul style="list-style-type: none"> Orario del ritiro 	Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario. Per materiale prenotato (digitale e da microforme): lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).	Specificare orario
<ul style="list-style-type: none"> Orario della cassa 	Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario. Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario). TARIFFE Fotocopie da microfilm o microfiche Formato A4: Euro 0,13 Fotocopie da microfilm o microfiche Formato A3: Euro 0,26 Scansioni su file: Euro 0,26 ciascuna (CD o floppy disk forniti da utenti) Stampa da scansioni: Euro 0,26 ciascuna quando risultano stampate su A4. Per tutte le altre casistiche di ritiro e/o spedizione e invio di riproduzioni si consiglia la visione delle tariffe e modalità di pagamento all'indirizzo:	Specificare orario, importo e modalità per il pagamento

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
	http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/tariffe.htm	
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:	Dal sito della Biblioteca è possibile visionare la seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none"> • Carteggio Morpurgo Rodocanachi • Fondo Umberto Fracchia • Materiale cartografico • Superba antiqua (Edizioni di cultura antiquaria dei secoli XVI-XVIII) • Carteggio Placido Tardy 	
• Possibilità di effettuare		
➤ fotocopie	Servizio self service 100% dell'orario o su richiesta da remoto, anche da microfilm, con invio entro 20 giorni dal pagamento (anticipato).	Specificare modalità
➤ Microfilm	NO	Ove previsto, specificare modalità
➤ Copie digitali	Servizio <i>on demand</i> entro le 10 immagini (lunedì - venerdì 9 - 13.30; 38,13% dell'orario) o su prenotazione con invio entro 20 giorni dal pagamento (anticipato).	Ove previsto, specificare modalità
➤ Fotografie	Servizio esterno da laboratorio privato per il tramite dell'Ufficio riproduzioni della Biblioteca (lunedì - venerdì 9 - 13.30; 38,13% dell'orario) o in proprio (l'utente utilizza suo apparecchio) fino a dieci scatti. (100% dell'orario).	Ove previsto, specificare modalità
➤ Altre riproduzioni	Stampe da PC (carta a carico dell'utente). Download di file (penna, o disco di supporto a carico dell'utente, previa scansione antivirus).	Ove previsto, specificare modalità
• Prenotazioni a distanza	Prenotazione online: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_riproduzini.html prenotazione via e-mail: bu-ge.riproduzioni@beniculturali.it	Ove previste, specificare modalità (telefonica, on line, con fax o lettera)
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	e-mail: (materiale moderno) informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it (materiale antico) bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it ; (materiale periodico) bu-ge.catperiodici@beniculturali.it Posta ordinaria: Via Balbi 3 - 16124 Genova Telefono: 0039 010.2546406-010.2546441 Fax: 0039 010.2546454-010.2546420	Indicare modalità e utilizzo
Ricerca on line	Il servizio è attivato tramite • form online: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_informazioni.html	Ove esistente, indicare indirizzo web
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	A partire dal sito web della Biblioteca (http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it), sono fruibili in formato digitale i documenti (3% del patrimonio) dei seguenti fondi e ricerche tematiche: <ul style="list-style-type: none"> • Carteggio Morpurgo Rodocanachi [Costituito dalle lettere - 2771 = 2.869 pezzi - indirizzate da personalità di rilievo del panorama culturale e letterario italiano del Novecento a Lucia Morpurgo Rodocanachi (Trieste 1901 - Arenzano 1978)] • Fondo Umberto Fracchia [L'archivio delle carte e dei libri appartenuti a Umberto Fracchia (Lucca 1889-Roma 1930)] • Materiale cartografico [progetto relativo all'archiviazione digitale e catalogazione di materiale cartografico antico, manoscritto e a stampa dei secoli XV-XIX] • Superba antiqua [Edizioni di cultura antiquaria dei secoli XVI-XVIII] • Carteggio del matematico Placido Tardy 	Ove esistente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ indicare sommariamente quali ▪ indicare la % dei documenti fruibili a distanza sul totale
Efficacia della mediazione		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Indicazione dei referenti	Ufficio informazioni: informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it Ufficio periodici: bu-ge.catperiodici@beniculturali.it Settore documenti antichi rari e di pregio: bu-ge.catantica@beniculturali.it	Indicare il nominativo ed il recapito dei referenti
Tempi di risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento	Indicare il numero dei giorni dal ricevimento della richiesta
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	La Biblioteca non dispone di uno spazio mostre specifico. Sporadici eventi espositivi sono allestiti nel “vaso” storico, ossia la III Sala della Biblioteca del Collegio Gesuitico. È prevista l’implementazione di questo settore di attività nella nuova sede all’ex Hotel Colombia.	•Indicare se vengono organizzate mostre o esposizioni ed il numero di iniziative che si intendono realizzare nel biennio
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Nel corso del biennio si realizzeranno circa 120 eventi culturali, tra convegni, conferenze, presentazioni di libri, reading, performance, ecc. La maggior parte di questi eventi, stante la progressiva caratterizzazione come biblioteca del Novecento, in seguito all’acquisizione di importanti fondi, come la Biblioteca Edoardo Sanguineti, verterà sulla poesia e la letteratura italiana, dalle origini ai giorni nostri, con particolare riferimento al XX secolo.	Indicare, sulla base della propria missione, quali temi si intendono affrontare attraverso tali iniziative, la tipologia e il numero di iniziative che si intendono realizzare nel biennio
Visite e percorsi tematici	Visite guidate tematiche sono svolte in occasione di particolari manifestazioni e aperture straordinarie, oppure a richiesta per gruppi di studiosi, docenti universitari, studenti, ecc.; Alcuni percorsi tematici sono visibili e implementabili all’interno del sito della biblioteca: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/cataloghi/f_a_s/ric_tem.htm	Indicare se vengono svolte visite guidate, con che frequenza oppure se a richiesta
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	NO	Breve descrizione, quantità
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee vengono diffuse attraverso quotidiani, cartellonistica, sito Internet, mailing list, newsletter e social network.	Indicare tramite quali canali si diffondono le attività istituzionali e temporanee (quotidiani,

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
		cartellonistica, mailing list, newsletter, social network, ecc.)
Gestione di risorse aggiuntive	Attualmente la biblioteca non ha stipulato alcun contratto di sponsorizzazione, ma solo accordi temporanei con privati per il finanziamento di iniziative specifiche. Sono in corso di definizione partnership con istituti affini (biblioteche italiane e straniere, musei, fondazioni, ecc.) allo scopo di realizzare iniziative comuni in diversi settori di attività.	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare se esistono o si intende mettere in essere: <ul style="list-style-type: none"> - contratti di sponsorizzazioni, - accordi con privati, - partnership con altri istituti affini, - ecc. •Breve descrizione con indicazione delle finalità, numero di iniziative
Affitto degli spazi	NO	Indicare la tipologia di eventi che si possono realizzare
Altro	NO	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:	NO	Ove esistenti, specificare tipologia e frequenza delle iniziative che si intendono realizzare, le modalità per l'utilizzo (riferimenti per la prenotazione), presenza di soggetti erogatori esterni, se sono rivolte a categorie svantaggiate, ecc.
- visite e percorsi tematici	Costruzione di percorsi tematici all'interno del sito della biblioteca: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/cataloghi/f a s/ric tem.htm	
- laboratori artistici e di animazione	NO	
- corsi di formazione per docenti scolastici	NO	
- corsi di formazione per operatori didattici	NO	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	La Biblioteca, tramite protocollo d'intesa con la Scuola di scienze storico umanistiche dell'Università di Genova tiene dei laboratori e/o cicli di lezioni relativi alla valorizzazione di particolari aspetti della biblioteconomia, bibliografia e/o storia del libro rivolta agli studenti di specifici corsi universitari. E' attiva una convenzione con l'Università di Genova per l'accoglimento di studenti e dottorandi per svolgere tirocini formativi e di orientamento. La biblioteca è altresì iscritta all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche.	
- altre iniziative	Su richiesta la biblioteca organizza mini-corsi di alfabetizzazione informatica rivolti a tutta l'utenza.	
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	In occasione delle iniziative culturali, si effettua un battage pubblicitario tramite mailing list, Facebook, Twitter, quotidiani, riviste, televisioni, radio, cartelloni pubblicitari e striscioni, allo scopo di favorire e stimolare la più ampia partecipazione del pubblico.	Specificare frequenza, modalità e canali di comunicazione
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:	Nel corso del biennio sono stati firmati 3 accordi.	Indicare la quantità di accordi firmati nel biennio e le iniziative avviate

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
-Enti territoriali	E' attivo un accordo con la Regione Liguria per il deposito legale dei documenti culturali destinati a uso pubblico, per cui la biblioteca risulta depositaria di una copia dei documenti elencati nell'art. 4 della legge 106/2004. E' attiva una convenzione con la Regione Liguria per l'adesione della biblioteca all'Opac SBN Ligure, di cui costituisce l'istituto di riferimento. E' stato firmato un protocollo d'intesa con il Comune di Genova - Direzione Valorizzazione Istituzioni, Patrimonio Culturale Parchi e Ville, Rapporti con il Miur e il Mibac finalizzato alla concessione in comodato gratuito alla Biblioteca della raccolta libraria del prof. Edoardo Sanguineti, donata al Comune di Genova dagli eredi.	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)		Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM...)	E' previsto il rinnovo dell'iscrizione all'AIB, interrotta da alcuni anni.	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Onlus	<i>NO</i>	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Operatori economici	<i>NO</i>	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività	La Biblioteca ha istituito (decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15) una specifica sezione del proprio sito web ove vengono pubblicati i risultati e gli open data: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/openms/opencms/it/info/trasparenza.html	Indicare le modalità con cui l'istituto, per finalità di trasparenza, intende comunicare agli stakeholder i risultati delle attività istituzionali
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento	Con il trasferimento nella nuova sede, la biblioteca avrà a disposizione spazi molto più ampi, che consentiranno di mettere a disposizione del pubblico un numero molto superiore di volumi, attualmente conservati in depositi esterni o scarsamente accessibili. In tal modo diventerà la vera biblioteca di riferimento la città di Genova e la regione Liguria.	Indicare gli obiettivi di miglioramento che l'istituto si prefigge a breve e lungo termine riguardanti, ad esempio, l'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	La nuova sede disporrà di una superficie molto più ampia e articolata, con sale di consultazione e di studio collocate ai diversi piani della biblioteca, depositi all'avanguardia dal punto di vista della salvaguardia e della facilità di accesso, uffici dotati di tutti i servizi necessari e impiantistica adeguata al livello e all'importanza della biblioteca in ambito nazionale e internazionale.	Indicare le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati che riguardano, ad esempio, le sale di studio, i depositi, gli uffici, i servizi igienici, gli ascensori, gli impianti, ecc.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- delle collezioni	<p>Oltre all'acquisizione, in comodato d'uso gratuito, della Biblioteca Edoardo Sanguineti, che rappresenta uno dei lasciti più importanti fatti a una biblioteca pubblica statale negli ultimi anni, è prevista l'acquisizione, sotto forma di dono, di altri preziosi fondi di docenti universitari dell'Ateneo genovese, studiosi, artisti e ricercatori di chiara fama, in modo da arricchire il patrimonio e rendere sempre più rappresentativa della realtà territoriale genovese e ligure la biblioteca.</p> <p>Nel 2012 è stato anche acquistato sul mercato antiquario l'Archivio di Tito Rosina, letterato genovese e studioso dannunziano.</p> <p>La Biblioteca ha concesso in prestito al Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce alcuni arredi (tavoli e sedie in tubolare metallico progettati dall'arch. Mario Labò nel 1934 per l'arredo della Biblioteca), in occasione del programma annuale di mostre dedicate all'arte contemporanea.</p>	Indicare le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati che riguardano, ad esempio, gli acquisti, i comodati, ecc.
- dei servizi	Nella nuova sede è prevista la realizzazione di un bookshop, di una caffetteria e di una sala mostre/auditorium (che potrà essere affittata per eventi e manifestazioni particolari), oltre ad altri servizi aggiuntivi, per incrementare le entrate dell'istituto.	Indicare le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati che riguardano, ad esempio, il bookshop, la caffetteria, l'affitto degli spazi, ecc.
- delle attività di valorizzazione	<p>E' prevista la realizzazione di una mostra su Gabriele D'Annunzio, in occasione del 150° anniversario della sua nascita, e di una mostra sulla Prima guerra mondiale, in occasione del centenario dello scoppio del conflitto in Europa.</p> <p>È prevista la pubblicazione di una collana di poesia contemporanea e di un libro celebrativo per presentare i fondi della biblioteca, in vista del trasferimento nella nuova sede.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati che riguardano, ad esempio, le mostre, gli eventi, le pubblicazioni, la gestione delle risorse, i rapporti con gli stakeholder, ecc. •Indicare lo scostamento rispetto all'anno precedente

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
RECLAMI		
Reclami	<p>e-mail certificata: mbac-bu-ge@mailcert.beniculturali.it</p> <p>si possono inoltrare reclami anche tramite modulo online: http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html</p> <p>I reclami rivolti alla biblioteca non hanno mai raggiunto lo 0,2% del totale dei visitatori annui.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Indicare nel proprio sito web almeno un indirizzo di posta elettronica certificata cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze •Il modulo dei reclami deve essere disponibile anche in inglese. •Sarebbe auspicabile che il numero di reclami non superasse lo 0,2% dei visitatori totali annui.

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 ...

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 al seguente indirizzo:

Biblioteca Universitaria di Genova
Ufficio di Organizzazione
Via Balbi, 38b
16126 GENOVA

o un fax al numero: 010-2546420

o una mail all'indirizzo: bu-ge.organizzazione@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (*ad esempio, rilascio di una pubblicazione*).

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 ... oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita della Biblioteca.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura, in modo che gli utenti possano prenderne visione sia presso le due sedi, sia in remoto.

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 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