



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI
e del TURISMO

Biblioteca Palatina

Carta della qualità dei servizi

2015

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio “patto” con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca Palatina di Parma possiede importanti fondi antichi manoscritti e a stampa ed ha prevalentemente indirizzo storico umanistico. Essa raccoglie e conserva la produzione editoriale italiana nazionale e locale - per quest'ultima attraverso il deposito obbligatorio degli stampati - ed acquisisce le pubblicazioni che documentano gli sviluppi della cultura straniera, tenendo conto della specificità delle proprie raccolte e delle esigenze dell'utenza. La biblioteca è destinata a quanti svolgono attività di studio e ricerca e a coloro che non possono reperire in altre biblioteche le opere desiderate.

Il referente per la compilazione della Carta è Daniela Moschini

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	dal lunedì al giovedì: ore 8.10-19.10 venerdì e sabato: ore 8.10-13.40 Per le variazioni temporanee si rimanda alla homepage
Giorni di apertura	La biblioteca è aperta al pubblico tutti i giorni escluse le domeniche, le festività civili e religiose e quella del Santo Patrono (Sant'Ilario, 13 gennaio). Dal 16 al 31 agosto la biblioteca resta chiusa per le annuali operazioni di revisione e spolveratura. In tale periodo sono aperti i servizi prestito e informazioni bibliografiche dalle ore 11.00 alle ore 12.30.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Non più di 20 minuti
ACCOGLIENZA	
Sito web	www.bibliotecapalatina.beniculturali.it Pagina Facebook - Twitter
<u>Informazione e orientamento</u> -esistenza di un punto informativo	Ufficio Distribuzione
<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di materiale informativo gratuito - presenza di segnaletica interna - presenza di segnaletica esterna 	<p>Brochure a colori in italiano e in inglese segnali di orientamento sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza</p> <p>Totem esterni per avvisi e bacheche con orari</p>
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo. Il personale non è munito di divisa. La maggioranza parla la lingua inglese, alcuni

	quella francese e una la lingua tedesca
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Il 100% di sale/spazi/servizi della Biblioteca Palatina è accessibile direttamente
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	Sala di Lettura Maria Luigia (opere moderne periodici - due tavoli riservati per la lettura di opere antiche dal XVII al XIX secolo quando non di competenza della Sala consultazione manoscritti e rari): 92 posti, 64 prese elettriche per PC portatili, internet wi-fi
Disponibilità del materiale fruibile:	Sala di Consultazione: (repertori opere moderne, manoscritti, opere rare e materiale grafico): 18 posti, 18 prese. + 2 postazioni per la consultazione di banche dati. N.B. In questa sala i portatili degli utenti possono essere allacciati alla rete Internet della biblioteca.
-documenti consultabili a scaffalatura aperta	Sala distribuzione: 5 posti con PC 11.000 volumi circa
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:	
- documentazione moderna	Un massimo di 3 documenti per volta
- documentazione antica e rara	Un massimo di 3 documenti per volta
- giornali	Salvo particolari necessità, un massimo di 5 documenti, consegnati uno o più per volta a seconda del formato
- altre tipologie di documenti	CD-ROM, DVD, microfilm: 2 documenti per volta con un massimo di 10 documenti al giorno

Tempi di attesa per la consegna:	
- documentazione moderna	Non più di 20 minuti
- documentazione antica e rara	non più di 20', salvo materiale non cartulato (non più di 75')

- giornali	non più di 20 minuti
Durata del deposito:	
- documentazione moderna	non superiore a 10 giorni, salvo casi particolari da valutare di volta in volta
- documentazione antica e rara	non superiore a 15 giorni, salvo casi particolari da valutare di volta in volta
Prenotazione a distanza	Per telefono al numero +39 0521 - 220411 per fax: 0521 - 235662 per posta elettronica all'indirizzo: b-pala@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	Le sale aperte sono 4 e rappresentano il 10% dei locali dell'Istituto. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica giornalmente.
Illuminazione	L'illuminazione è studiata per evitare sforzi eccessivi
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e degli ascensori viene effettuato in maniera sistematica per permettere la fruibilità degli spazi
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza qualificata è disponibile per l'intero orario di apertura. Il personale dispone di cartellino identificativo. Il personale non dispone di divisa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Per portatori di disabilità visive è disponibile l'accesso assistito al "Libro parlato Lions"
- in via continuativa	No
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Sì
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	

<p>- cataloghi della Biblioteca a schede</p>	<p>Cataloghi storici per autore/titolo (sec.15.-19.) Catalogo a schede opere moderne per autore e titolo (1900-2005) Catalogo alfabetico per soggetto (1958-2005) e per CDD (1979-2005) Catalogo dei periodici Catalogo delle cinquecentine ebraiche Catalogo di Sala Consultazione (fino al 2005) Cataloghi di raccolte manoscritte, incunaboli, epistolari e materiale grafico</p>
<p>- cataloghi della Biblioteca in rete</p>	<p>OPAC di Polo SBN OPAC IMAGO (catalogo collettivo di opere grafiche e cartografiche) TECA DIGITALE MANUS on line Sulla homepage sono attivi i link ai cataloghi storici digitalizzati (http://cataloghistorici.bdi.sbn.it/code/index.asp)</p>
<p>- cataloghi di altre biblioteche</p>	<p>OPAC/SBN/Indice Cataloghi cartacei a volume di incunaboli, manoscritti e libri rari , di opere grafiche disponibili in Sala Consultazione. In rete si possono consultare: - EDIT 16 – Censimento delle edizioni italiane del XVI secolo ACNP Catalogo Italiano dei Periodici</p>

- repertori bibliografici in scaffale	Sono presenti prevalentemente bibliografie generali e specifiche, repertori tematici e opere di consultazione divise in classi tematiche secondo lo schema di classificazione Dewey
- repertori bibliografici in rete	Sono presenti numerosi repertori bibliografici e bibliografie specializzate su supporto digitale
- bibliografie specializzate in scaffale	Sono documentate tutte le discipline, con prevalenza delle materie umanistiche
- bibliografie specializzate in rete	Oltre a quelle ad accesso libero sul web, sono disponibili le seguenti bibliografie e banche dati: <ul style="list-style-type: none"> - Iuris Data - Année Philologique - Bibliografia Nazionale Italiana: monografie, periodici, tesi di dottorato.
<u>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi</u>	
- strumenti e sussidi specifici	Progetto "Libro Parlato Lions": sistema integrato di consultazione, download e prestito di audio-libri su vari supporti (audiocassetta, CD-ROM), con postazione in Sala Consultazione dotata di specifiche apparecchiature HW e applicativi SW
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Non è presente il bookshop
Caffetteria	Non è presente la caffetteria
Guardaroba	Non è presente il guardaroba
Deposito oggetti	Per gli utenti della biblioteca sono presenti armadietti per il deposito oggetti. Il deposito è gratuito

<u>Prestito</u>	
Ampiezza	
Prestito locale:	Lunedì-Giovedì 8.10 – 19.10 Venerdì-Sabato 8.10-13.40 (salvo variazioni comunicate sul sito web). Per effettuare i necessari lavori di ricognizione del patrimonio, tutti i volumi devono essere restituiti entro il 5 agosto di ogni anno. Nelle due settimane successive non vengono concessi volumi in prestito
Orario del servizio	
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità per un massimo di 4 volumi
- durata del prestito	30 giorni, più eventuale proroga fino a ulteriori 30 gg.
- attesa per consegna in sede	Non più di 20 minuti
- prenotazione a distanza	Tramite posta, posta elettronica o OPAC del Polo SBN , Posta elettronica: b-pala@beniculturali.it

Prestito interbibliotecario:	
Orario del servizio	Lunedì-giovedì ore 8.10 – 19.10 venerdì 8.10-13.40 (salvo variazioni comunicate sul sito web) . Per effettuare i necessari lavori di ricognizione del patrimonio, tutti volumi devono essere restituiti entro il 5 agosto di ogni anno. Nelle due settimane successive non vengono concessi volumi in prestito.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 4 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento
Durata del prestito	30 giorni
RIPRODUZIONE	
<u>Regolarità e continuità</u>	
Orario delle richieste	Le fotocopie vengono effettuate negli orari di apertura della Biblioteca
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura
Orario della cassa	Nell'orario di apertura Fotocopie da originale:(A4) euro 0,08; (A3) euro 0,15 Fotocopie da microfilm e stampe da computer euro 0,13 pagamento in contanti; per altri tipi di riproduzione si consulti l'apposita pagina sul sito web biblioteca
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	È presente il servizio fotocopie
- microfilm	Mediante laboratorio esterno
- copie digitali	Mediante laboratorio esterno o mezzi propri (solo fotografie digitali, con metodi non invasivi) Si consulti l' apposita pagina sul sito web della Biblioteca
- fotografie	Mediante laboratorio esterno o mezzi propri (con metodi non invasivi) Si consulti l'apposita pagina sul sito web della Biblioteca
- altre riproduzioni	È possibile stampare microformati È possibile effettuare scansioni con servizio scanner planetario (euro 0,30)

Prenotazioni a distanza	Si effettua un servizio a distanza completo, dietro richiesta inoltrata per posta, fax o posta elettronica
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Fedeltà 100% delle riproduzioni conformi all'originale
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Presenza costante del funzionario responsabile delle informazioni. Inoltre, informazioni per posta, posta elettronica e fax sui fondi manoscritti, a stampa e grafici posseduti dalla biblioteca
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Teca Digitale Internet Culturale
Accesso ai documenti online	Teca Digitale

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Moschini Daniela (0521 220421) Calzolari Stefano (0521 220453) Chiari Michele (05210220429) De Rubeis Grazia Maria (0521 220452)
Tempi di risposta	non più di 30 giorni dal ricevimento della richiesta
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Vengono organizzate mostre ed esposizioni
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Vengono organizzati eventi di varie tipologie: conferenze, presentazioni di libri, visite guidate e convegni
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Collana "Mirabilia" Cataloghi mostre
Diffusione delle attività/iniziative	Mailing list, Facebook, sito istituzionale, Twitter, Open Culture Atlas, quotidiani, cartellonistica
Risorse aggiuntive	Affitto degli spazi Tariffario pubblicato sul sito istituzionale
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
<u>Iniziative:</u> - visite e percorsi tematici	Da lunedì a sabato con orario 9.00 – 13.00 si possono effettuare visite guidate alle sale storiche della biblioteca

- laboratori artistici e di animazione	No
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Oltre alla diffusione attraverso l'ufficio stampa, le iniziative didattiche sono divulgate attraverso i contatti consolidati nel tempo con utenti, professori e privati interessati
--	---

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento stakeholder	degli Università degli Studi di Parma (stages), Università degli Studi di Bologna (stages) Università degli Studi di Pisa (stages) Università degli Studi di Parma Dipartimento di Ingegneria Comune di Parma – Provincia di Parma – Regione Emilia-Romagna e Università degli Studi di Parma (Polo SBN) Prefettura di Parma Associazione Amici della Biblioteca, FAI-Delegazione di Parma, Associazione Festa Internazionale della Storia, Associazione “Voglia di leggere”, Associazione “La Ginestra” Fondazione Museo Bodoniano AUSER (Onlus) Fondazione Cariparma Fondazione Banca Monte
----------------------------	--

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	Secondo le richieste degli stakeholders
--	---

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Iniziative finalizzate al miglioramento:

delle strutture	No
- delle collezioni	Catalogazione elettronica dei libri antichi Digitalizzazione delle collezioni rare Pubblicazione online immagini digitali dei manoscritti ebraici
- dei servizi	Visite guidate alle sale storiche della biblioteca Questionario all'utenza
- delle attività di valorizzazione	Mostre, presentazioni libri, cicli di conferenze, giornate di studio, visite guidate
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Gli utenti possono avanzare reclami utilizzando l'apposito modulo disponibile on-line all'interno della Carta dei Servizi. È possibile inoltre inviare i reclami: - per posta ordinaria - per fax: 0521 235662 - per e-mail: b-pala@beniculturali.it

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Daniela Moschini.

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 b-pala@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0521 235662

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail b-pala@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

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

Servizi pubblici

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

Fattore di qualità

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

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

Indicatore di qualità

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

Gli standard

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

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

Standard specifico

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

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

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

Audit civico

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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca.....

Indirizzo.....
Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

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

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

Library ...

Address
Phone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days