



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Biblioteca Universitaria di Genova

# Carta della qualità dei servizi

2017

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde a 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 nel definire il proprio progetto culturale e 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale ivi conservato e ad adeguare, per quanto possibile e in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività rispetto 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.

In particolare, nei punti seguenti ci si riferisce alla 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, genere, lingua, religione, opinione politica, condizioni sociali e culturali.

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 informare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- partecipazione.

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Universitaria di Genova, che ha sede presso l'ex Hotel Colombia Excelsior, in via Balbi 40, è un istituto periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

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 della Liguria sotto i Savoia, essa riprese, come "biblioteca della regia Università di Genova", 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 arredi progettati dall'architetto Mario Labò, vennero inaugurati nel 1935.

Con la costituzione del nuovo ministero, dal 1975 la Biblioteca Universitaria di Genova è diventata un istituto periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, dipendente dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali. È una delle sei sedi dirigenziali esistenti in Italia ed è un punto di riferimento a livello locale, nazionale e internazionale per le sue collezioni librarie e documentarie.

**La Biblioteca è attualmente ubicata nella nuova sede di via Balbi 40, ma circa la metà delle collezioni librarie sono ancora conservate nel deposito di via Balbi 3 (sede storica), mentre nella nuova sede è aperta solamente una sala di lettura da 40 posti al piano Ammezzato, non essendo state ancora aperte al pubblico le sale di lettura e consultazione ai piani 1 e 2 dell'edificio. L'allestimento del deposito librario è in corso, un primo lotto di scaffalature compatte è già stato montato e si è in attesa del completamento della dotazione per poter trasferire l'intero patrimonio librario nella nuova sede, mettendolo così a disposizione del pubblico nella sua interezza. L'impegno della direzione è di raggiungere tale obiettivo entro la fine del 2017 o al massimo gli inizi del 2018.**

## 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 luglio 1995. 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 sopprese congregazioni religiose, dai lasciti e dalle acquisizioni: Belgrano, Biblioteca Americana, Biblioteca Militare, Corsica, De Gaudenzi, Fracchia, Gaslini, Gropallo, Laura, Pelloux, Viviani, Rosina, 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 garantisce 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
  - Segnaletica *in loco* e informazioni nel sito web
- **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
- **Valorizzazione e ricerca:**
  - Eventi culturali
  - Esposizioni temporanee
  - Pubblicazioni in formato cartaceo e/o digitale

Il referente per la compilazione della Carta della qualità dei servizi è l'Ufficio di Organizzazione.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lunedì-venerdì dalle ore 8.15 alle ore 19.15</li> <li>- sabato dalle ore 8.15 alle ore 13.45</li> </ul> Totale: 60 ore e 30 minuti settimanali
Giorni di apertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose e il santo patrono della città (24 giugno - San Giovanni Battista)</li> <li>- Chiusura straordinaria: durante il mese di agosto 15 giorni per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario.</li> </ul> <p>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.</p> <p>La Biblioteca nel mese di luglio e durante il resto del mese di agosto effettua il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lunedì, venerdì e sabato ore 8.15 - 13.45</li> <li>- Martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8.15 alle 17.15</li> </ul>
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)
Accoglienza	
Sito web	<p>La Biblioteca dispone di un proprio sito specifico, che viene costantemente aggiornato. L'indirizzo è: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/index.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/index.html</a></p> <p>Sul sito della Biblioteca è presente una sezione specifica che illustra i servizi e gli orari: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/servizi.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/servizi.html</a></p> <p>Eventuali momentanee chiusure di servizi sono segnalati in apposita pagina: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/news/avvisi.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/news/avvisi.html</a></p>
Informazione e orientamento - esistenza di un	L'utente può rivolgersi a personale specializzato presso i seguenti punti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di accoglienza nell'atrio</li> </ul>

punto informativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Postazione dell'informatore e sala cataloghi</li> <li>- Sala di lettura e consultazione al piano Ammezzato</li> </ul>
- disponibilità di materiale informativo gratuito	SI
- presenza di segnaletica interna	Nella sede sono presenti mappe di orientamento, cartelli unidirezionali con l'ubicazione dei servizi e segnaletica di sicurezza in base alle norme di legge.
- presenza di segnaletica esterna	Nella sede è presente una segnaletica esterna, completa di denominazione e orari di apertura.
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il personale è munito di cartellino identificativo</li> <li>- Il personale non dispone di divisa</li> <li>- Alcune unità di personale parlano inglese o altre lingue</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La Sala di lettura e consultazione è sempre aperta durante l'orario indicato ed è accessibile ai disabili tramite un ascensore che porta dal pianterreno alla hall.
<b>FRUIZIONE</b>	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	Sala di lettura e consultazione al piano Ammezzato: 40 posti a sedere per la lettura, la consultazione e il prestito del materiale librario, con possibilità di accesso alla Rete tramite hotspot wi-fi.
Disponibilità del materiale fruibile:	
- documenti consultabili a scaffalatura aperta	
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:	
Documentazione moderna	Un massimo di 5 documenti a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.
documentazione antica e rara	Salvo particolari esigenze, 1 documento a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.
-giornali	Un massimo di 5 documenti a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.
altre tipologie di documenti	La documentazione elettronica (DVD; CD; basi dati) e su microforma (microfiche e microfilm) è visualizzabile un documento alla volta.

Tempi di attesa per la consegna:	
documentazione moderna	Non più di 20' per il materiale presente nella sede.
documentazione antica e rara	Non più di 20' per il materiale presente nella sede.
-giornali	Non più di 20' per il materiale presente nella sede.
Durata del deposito:	
documentazione moderna	7 giorni (salvo esigenze particolari)
documentazione antica e rara	7 giorni (salvo esigenze particolari)
Prenotazione a distanza	<p>É attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home page dell'Opac della Biblioteca:  <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html</a></p> <p>É inoltre possibile prenotare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telefonicamente (0039 010.2546441)</li> <li>- via e-mail (<a href="mailto:bu-ge.info@beniculturali.it">bu-ge.info@beniculturali.it</a>; <a href="mailto:bu-ge@beniculturali.it">bu-ge@beniculturali.it</a>)</li> </ul>
Sale aperte alla fruizione	<p>La Sala di Lettura è normalmente aperta negli orari indicati e può accogliere complessivamente fino a 80 persone.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica tutti i giorni.</p>
Illuminazione	L'illuminazione è a norma rispetto ai parametri di legge.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Personale addetto effettua in maniera sistematica il monitoraggio di sale, ascensori, rampe di scale e locali al pianterreno per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É presente personale specializzato che assiste nella ricerca per l'intero orario di apertura dell'istituto ed è munito di cartellino identificativo.</li> </ul> <p>Il suddetto personale non dispone di divisa.</p>
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	NO

- in via continuativa	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Tramite prenotazione telefonica (0039 010.2546463) o via e-mail: <a href="mailto:bu-ge.info@beniculturali.it">bu-ge.info@beniculturali.it</a>
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- cataloghi della Biblioteca a schede	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per autori per i volumi entrati in Biblioteca sino all'anno 1999</li> <li>- Per soggetto per i volumi entrati in Biblioteca sino all'anno 1999</li> <li>- Per il materiale periodico aggiornato sino al 1999</li> <li>- Per autori, città di edizione e tipografo per parte delle edizioni del XVI secolo</li> <li>- Per autori per le edizioni del XV secolo</li> </ul>
- cataloghi della Biblioteca in rete	<p>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). É inoltre consentita la ricerca sulle basi dati di tutte le biblioteche del Polo ligure del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN):</p> <p><a href="http://www.catalogobibliotecheliguri.it/opaclib/opac/cbl/free.jsp?biblioteche=IT-GE0038">http://www.catalogobibliotecheliguri.it/opaclib/opac/cbl/free.jsp?biblioteche=IT-GE0038</a></p>
- cataloghi di altre Biblioteche	<p>Dal portale dell'Opac si accede a un Multicatalogo che consente l'interrogazione delle banche dati esterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- OPAC Liguria Sebina Net</li> <li>- OPAC SBN</li> <li>- Polo Ligure SBN</li> <li>- Sistemi Bibliotecari Integrati Comune e Università di Genova</li> <li>- Catalogo del Polo SBN Ligure 2 (LI2)</li> </ul> <p><i>Sono anche consultabili cataloghi cartacei di altre biblioteche del territorio.</i></p>
- 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.
- repertori bibliografici in rete	In rete locale repertori su CD-Rom e DVD: repertori generali e biografie.
- bibliografie specializzate in scaffale	Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche (letteratura, storia, filosofia, scienze sociali, musica, arti, geografia, filologia classica greca e latina); bibliografie di edizioni antiche; bibliografie di opere manoscritte.
- bibliografie specializzate in rete	Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
- strumenti e sussidi specifici	<p>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.</p> <p><a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/news/libroparlato.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/news/libroparlato.htm</a></p>

**SERVIZI AGGIUNTIVI**

## Ampiezza

Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	Sì gratuito

**PRESTITO**

## Ampiezza

<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	Lunedì - venerdì: 9 - 13.30 / 14.00 - 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.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Massimo 5 volumi in totale
- durata del prestito	30 giorni rinnovabile su richiesta, salvo prenotazioni di altri utenti, per altri 30 giorni
- attesa per consegna in sede	Non più di 20' per i documenti presenti in sede (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).
- prenotazione a distanza	É attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home page dell'Opac della Biblioteca: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html</a>  É inoltre possibile prenotare: <ul style="list-style-type: none"><li>• telefonicamente (0039 010.2546441)</li><li>• via e-mail (<a href="mailto:bu-ge.info@beniculturali.it">bu-ge.info@beniculturali.it</a>)</li></ul>
<b>Prestito interbibliotecario</b>	
Orario del servizio	Lunedì – venerdì 9 - 13.30 / 14.00 - 18.30

	<p>(45 ore; 74% dell'orario) Sabato 9 - 13.30 (solo restituzioni)</p> <p><u>Costi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ in caso di utilizzo di procedure ILL SBN = 7,24 EURO (operazione completa di invio e restituzione fino a 2 volumi della stessa opera)</li> <li>➤ 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)</li> </ul> <p>Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale si rimanda a: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/ill.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/ill.html</a></p>
Attesa per l'iscrizione al prestito	Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).
Tempo di inoltro della richiesta	Massimo 1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Da 1 a 4 giorni
Durata del prestito	Massimo 21 giorni
<b>RIPRODUZIONE</b>	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).
Orario del ritiro	Per materiale prenotato (digitale e da microforme): lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).
Orario della cassa	<p>Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).</p> <p>TARIFFE Scansioni su file: Euro 0,26 ciascuna (CD o altro dispositivo fornito dall'utente) Stampa da scansioni: Euro 0,26 ciascuna quando risultano stampate su A4.</p> <p>Per tutte le altre casistiche di ritiro e/o spedizione e invio di riproduzioni si consiglia la visione della pagina dedicata ai Servizi a pagamento all'indirizzo: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/servizi_pag.html#b">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/servizi_pag.html#b</a></p>
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	NO
- microfilm	NO
- copie digitali	Servizio on demand entro le 10 immagini (lunedì - venerdì 9 - 13.30; 38,13% dell'orario) o su prenotazione con invio entro 20 giorni dal pagamento (anticipato).
- 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).

- 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).
Prenotazioni a distanza	Prenotazione online: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/chiedi/chiedi_riproduzioni.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/chiedi/chiedi_riproduzioni.html</a>  prenotazione via e-mail: <a href="mailto:bu-ge.riproduzioni@beniculturali.it">bu-ge.riproduzioni@beniculturali.it</a>
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	E-mail: <a href="mailto:bu-ge.info@beniculturali.it">bu-ge.info@beniculturali.it</a> (materiale moderno) <a href="mailto:bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it">bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> (materiale antico) <a href="mailto:bu-ge.catperiodici@beniculturali.it">bu-ge.catperiodici@beniculturali.it</a> (materiale periodico) Posta ordinaria: Via Balbi 40 - 16124 Genova Telefono: 0039 010.2546406-010.2546441 Fax: 0039 010.2546454-010.2546420
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Il servizio è attivato tramite • form online: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/chiedi/chiedi_informazioni.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/info/chiedi/chiedi_informazioni.html</a>
Accesso ai documenti online	<a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/index.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/it/index.html</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Ufficio informazioni: <a href="mailto:bu-ge.info@beniculturali.it">bu-ge.info@beniculturali.it</a> Ufficio periodici: <a href="mailto:bu-ge.catperiodici@beniculturali.it">bu-ge.catperiodici@beniculturali.it</a> Settore documenti antichi rari e di pregio: <a href="mailto:bu-ge.catantica@beniculturali.it">bu-ge.catantica@beniculturali.it</a>
Tempi di risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Sono disponibili tre spazi per ospitare mostre: sala da pranzo di prima classe, sala da pranzo di seconda classe, corridoio ed eventualmente hall.

	<p>La sala da ballo, oggi attrezzata come sala conferenze, in futuro potrà essere attrezzata per diventare uno spazio per esposizioni ed eventi, sia promossi dalla Biblioteca, sia a pagamento.</p> <p>La Biblioteca partecipa normalmente a iniziative promosse da altri istituti sia prestando proprio materiale, sia collaborando alla realizzazione di eventi culturali.</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<p>Nella sala da ballo si svolgono normalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conferenze</li> <li>- convegni</li> <li>- workshop</li> <li>- dibattiti</li> <li>- presentazioni di libri</li> <li>- performance teatrali</li> </ul>
Pubblificazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	È prevista la pubblicazione di una collana di monografie e di miscellanee dedicate alla valorizzazione del patrimonio della Biblioteca. Il primo volume, dedicato a una parte dei fondi antichi, è già stato pubblicato (vedi: <i>Biblioteca Universitaria di Genova. Fondi storici. Parte I</i> , Genova, Biblioteca Universitaria di Genova, 2015).
Diffusione delle attività/iniziativa	Le attività istituzionali e temporanee vengono diffuse attraverso quotidiani, cartellonistica, sito Internet, mailing list, newsletter e social network.
Risorse aggiuntive	<p>Nella nuova sede è prevista l'attivazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sponsorizzazioni</li> <li>- partnership con altri istituti affini</li> <li>- accordi integrati</li> <li>- concessione in uso degli spazi</li> </ul>
Altro	NO

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

### Ampiezza

Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	<p>Costruzione di percorsi tematici all'interno del sito della biblioteca:  <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/cataloghi/f_a_s/ric_tem.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/cataloghi/f_a_s/ric_tem.htm</a></p>
- laboratori artistici e di animazione	In occasione delle mostre ospitate nella sala da pranzo di prima classe, si svolgono spesso laboratori didattici rivolti alle scuole. Sono in corso di attivazione dei corsi di fotografia.
- corsi di formazione per docenti scolastici	I corsi sono organizzati da altri enti che prendono in affitto la sala da ballo.
- corsi di formazione per operatori didattici	I corsi sono organizzati da altri enti che prendono in affitto la sala da ballo.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	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 (insegnamenti di Bibliografia e di Storia del libro e dell'editoria).

	<p>È attiva una convenzione con l'Università di Genova per l'accoglimento di studenti e dottorandi per svolgere tirocini formativi e di orientamento.</p> <p>La biblioteca è altresì iscritta all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche (Codice: 60152TFW).</p>
- 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 effettuano campagne informative tramite mailing list, Facebook, Twitter, You Tube, Flickr, G+, quotidiani, riviste, televisioni, radio, cartelloni pubblicitari e striscioni, allo scopo di favorire e stimolare la più ampia partecipazione del pubblico.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È 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.</li> <li>- È attiva una convenzione con la Regione Liguria per l'adesione della biblioteca all'Opac SBN Ligure, di cui costituisce l'istituto di riferimento.</li> <li>- È attivo un accordo con la Regione Liguria per la gestione comune del Catalogo delle Biblioteche Liguri (CBL).</li> <li>- È attivo un protocollo d'intesa con il Comune di Genova - Direzione Valorizzazione Istituzioni, Patrimonio Culturale Parchi e Ville, Rapporti con il Miur e il Mibact finalizzato alla concessione in comodato gratuito alla Biblioteca della raccolta libraria del prof. Edoardo Sanguineti, donata al Comune di Genova dagli eredi.</li> <li>- È attivo un accordo con la Scuola Politecnica dell'Università degli Studi di Genova per avere in comodato gratuito il laboratorio fotografico e le apparecchiature connesse, compresi gli apparecchi fotografici storici, i libri di argomento fotografico e i DVD contenenti le immagini raccolte durante i corsi di fotografia svolti presso l'Università.</li> </ul>
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La Biblioteca ha istituito ( <a href="#">decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15</a> ) una <a href="#">specifica sezione del proprio sito web ove vengono pubblicati i risultati e gli open data: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/trasparenza.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/trasparenza.html</a></a>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Con l'apertura delle sale di lettura e consultazione e il trasferimento dell'intero patrimonio librario nella nuova sede, previsti entro il 2017 o al massimo gli inizi del 2018, l'utenza avrà a disposizione centinaia di posti a sedere, completamente attrezzati, decine di migliaia di libri a scaffale aperto e tutto il materiale

	<p>(libri antichi e moderni, giornali e periodici), attualmente conservato nel deposito esterno di via Balbi 3, per un totale di oltre 650.000 volumi.</p> <p>In tal modo l'Istituto tornerà a essere il punto di riferimento per gli alti studi accademici, soprattutto di carattere umanistico, per l'intera Liguria.</p>
<p>Iniziativa finalizzata al miglioramento:</p> <p>- delle strutture</p>	<p>La nuova sede dispone di una superficie molto più ampia e articolata, con sale di lettura e di consultazione collocate ai diversi piani della biblioteca, depositi all'avanguardia dal punto di vista della tutela e della conservazione del materiale 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.</p>
<p>- delle collezioni</p>	<p>Oltre all'acquisizione, in comodato 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>- dei servizi</p>	<p>Nella nuova sede è prevista la realizzazione di un bar/caffetteria e di una sala polivalente multimediale perfettamente attrezzata per accogliere mostre e altre iniziative culturali a pagamento, allo scopo di raccogliere fondi per il funzionamento e il miglioramento della struttura.</p>
<p>- delle attività di valorizzazione</p>	<p>Si intende varare annualmente un programma di mostre e altre manifestazioni culturali collegate, al fine di calendarizzare in maniera puntuale e precisa gli appuntamenti e offrire così al pubblico una pluralità di opportunità e di servizi in linea con la crescente varietà e complessità delle richieste dell'utenza delle biblioteche.</p>
<p>- altro</p>	
<b>RECLAMI</b>	
<p>Reclami</p>	<p>e-mail certificata:  <a href="mailto:mbac-bu-ge@mailcert.beniculturali.it">mbac-bu-ge@mailcert.beniculturali.it</a></p> <p>si possono inoltrare reclami anche tramite modulo online:  <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html</a></p> <p>I reclami rivolti alla biblioteca sono sempre stati inferiori allo 0,2% del totale dei visitatori annui.</p>

#### 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 **Maria Teresa Sanguineti (URP)**.

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.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [bu-ge@beniculturali.it](mailto:bu-ge@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 010-2546420.

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 l'indirizzo e-mail [bu-ge@beniculturali.it](mailto:bu-ge@beniculturali.it), oppure utilizzando il modulo online [http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci\\_migliorare.html](http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html). L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i reclami.

#### **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 dell'utenza. 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**

È 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. È direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction**

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione dell'utente 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 gli stessi utenti, 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

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

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