



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

UNIVERSITARIA DI PAVIA

Biblioteca

Carta della qualità dei servizi

2015

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca UNIVERSITARIA DI PAVIA..... si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione*

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

- *efficienza ed efficacia*

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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI



La Biblioteca Universitaria di Pavia è tra le più antiche biblioteche pubbliche italiane, appartiene allo Stato e dipende dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali del Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del Turismo.

Al pari delle altre biblioteche pubbliche statali, conserva e raccoglie la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale, tutela e valorizza le proprie raccolte storiche, acquisisce la produzione editoriale straniera.

Possono trarre in inganno il nome e la sede, ma in realtà la Biblioteca non dipende giuridicamente dall'Università di Pavia, con la quale tuttavia intrattiene da sempre strettissimi rapporti di collaborazione.

La nascita della Biblioteca affonda le sue radici nel progetto di riforma del sistema d'istruzione pubblica e universitaria avviato da Maria Teresa d'Austria nella seconda metà del XVIII secolo.

Istituita nel 1754 come biblioteca ausiliaria del rinnovato ateneo pavese, la Biblioteca prese forma solo nel 1763 quando il primo direttore, il matematico Gregorio Fontana, cominciò a realizzare le disposizioni imperiali facendo raccogliere i libri presso il Collegio Ghislieri, dove nel 1772 la Biblioteca poté essere aperta al pubblico con un fondo librario di circa diecimila volumi.

Intanto nel piano del nuovo palazzo universitario si predisponavano i locali che nel 1778, anno di nascita ufficiale, ospitarono la "Imperial Regia Biblioteca Ticinese": la sua prima sede fu il Salone, detto poi Teresiano dal nome della fondatrice, cui si aggiunsero le Sale Bibliografia, di lettura e Riservata e, nel 2005, la Sala Multimediale.

COMPITI E I SERVIZI



La denominazione dell'Istituto ne spiega l'origine, ma solo in parte le attuali funzioni. Il rapporto di collaborazione con l'Università degli Studi di Pavia è sempre stato costante, seppure di livello diverso; con il sorgere delle numerose biblioteche di Istituto, di Dipartimento e di Facoltà, alle quali è demandato l'aggiornamento specialistico nei confronti dell'utenza universitaria, la Biblioteca ha assunto il compito di documentare le varie discipline attraverso l'acquisto delle grandi opere di consultazione e i più significativi repertori bibliografici. Le raccolte storiche dell'Istituto - è nota la collezione degli Atti delle più importanti Accademie - offrono ricchezza di materiale a un'utenza specializzata di studiosi.

Alla Biblioteca è affidato il compito di raccogliere, documentare, conservare e aggiornare la produzione editoriale legata al territorio, e di valorizzarla organizzando e promuovendo attività e manifestazioni culturali.

La Biblioteca assicura l'uso pubblico del patrimonio documentario attraverso i seguenti servizi:

- | | |
|-----------------------------|---|
| ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO: | - URP
- Informazioni bibliografiche; attività didattica; visite guidate |
| ACCESSO ALLE RISORSE: | - Cataloghi
- Sito istituzionale e risorse in Internet |
| ACCESSO AL DOCUMENTO: | - Consultazione
- Prestito locale e interbibliotecario
- Riproduzione e document delivery |

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO



Regolarità e continuità

Orario di apertura



La Biblioteca è aperta al pubblico dalle 8.15 alle 18.45 dal lunedì al venerdì e dalle 8.15 alle 13.45 il sabato (per un totale di 58 ore).

La Sala Multimediale: lunedì: 13.30 - 18.00; dal martedì al giovedì: 9.00 -18.00; venerdì: 9.00 -13.45(per un totale di 36.15 ore).

Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, santo patrono (San Siro, 9 dicembre).

Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni, come da calendario indicato sul sito web (durante il periodo di chiusura è possibile l'accesso ai cataloghi, al servizio Informazioni bibliografiche e al servizio Prestito, solo per restituzioni, dalle 10.00 alle 12:00).

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni



Non più di 30 minuti

Accoglienza

Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo SI

Esistenza di un punto informativo presso i seguenti Uffici:

Ingresso
Ufficio circolazione documenti
Ufficio periodici
Ufficio Informazioni bibliografiche
Sala Multimediale



- disponibilità di materiale informativo gratuito SI NO

Sono disponibili depliant bilingue (italiano, inglese) sull'utilizzo dei servizi della Biblioteca e della Sala Multimediale e materiale informativo sulle manifestazioni culturali in Biblioteca e sul territorio.



- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi SI

Tutte le informazioni sui servizi sono pubblicate in dettaglio sul sito della Biblioteca:
<http://www.bibliotecauniversitariapavia.it>



- presenza di segnaletica SI

Guida agli spazi in forma cartacea



Accesso facilitato per persone con disabilità SI

Ascensore
Mappa tattile
Servizi igienici attrezzati
Quattro postazioni informatiche per persone con disabilità motorie e per utenti ipovedenti e non vedenti (presso la Sala Multimediale)



Ampiezza

Capacità ricettiva

SALA INGRESSO: 2 posti solo per consultazione del catalogo della Biblioteca
 SALA BIBLIOGRAFIA: 5 posti riservati allo studio (con prese elettriche per pc portatili); 5 alla consultazione dei libri moderni della Biblioteca (con prese elettriche per pc portatili); 2 postazioni con computer per ricerche bibliografiche.
 SALA LETTURA: 24 posti riservati allo studio; 6 riservati alla consultazione delle riviste della Biblioteca; 2 postazioni con visori per microfilm
 SALA RISERVATA: 16 posti di cui 9 con prese elettriche per pc portatili
 SALA MULTIMEDIALE: 25 posti di cui 4 per disabili



Disponibilità del materiale fruibile

- documenti consultabili a scaffalatura aperta SI

Sala Bibliografia: n. 4.960
 Sala Lettura: n. 5.310
 Sala Riservata: n. 11.940
 Sala Multimediale: n. 250



- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Documentazione moderna

Non più di 2 unità. La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione



Documentazione antica e rara

1 documento alla volta (salvo necessità particolari: collazioni)



Giornali

Non più di 2 unità. La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione



Altre tipologie di documenti

1 alla volta



Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile

- Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna

20 minuti ad eccezione del materiale collocato nei magazzini esterni per i quali è necessaria una prenotazione



Documentazione antica e rara

20 minuti



Giornali

20 minuti ad eccezione del materiale collocato nei magazzini esterni per i quali è necessaria una prenotazione



- Durata del deposito

Documentazione moderna

7 giorni



Documentazione antica e rara

7 giorni



- Prenotazione a distanza SI NO

Prenotazione a distanza via e-mail (bu-pv@beniculturali.it) e per telefono (0382 24 764)



Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

100% dell'orario di apertura dei servizi della Biblioteca



Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

■ In via continuativa SI NO



■ Su richiesta quando non presente in via continuativa SI NO



Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

■ Cataloghi della Biblioteca a schede SI

Cataloghi per autori (fino al 2000), per soggetti (1958-2000), dei periodici, degli autografi, delle fonti biografiche (fino al primo '900)



■ Cataloghi della Biblioteca in rete SI

Generale per autori/titoli, generale per soggetti, periodici, formati elettronici, cd.



■ Cataloghi di altre Biblioteche SI

Cataloghi a stampa delle maggiori biblioteche nazionali, cataloghi a stampa e repertori di manoscritti, incunaboli, accesso ad OPAC nazionali e internazionali.



Efficacia della mediazione

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Repertori bibliografici in scaffale SI

Bibliografie generali e di discipline soprattutto umanistiche.



- Repertori bibliografici in rete SI NO

Cataloghi e inventari del patrimonio conservato digitalizzati e disponibili sul sito istituzionale.
Banche dati disponibili su rete locale.



- Bibliografie specializzate in scaffale SI



- Bibliografie specializzate in rete SI NO



Disponibilità di strumenti e specifici per disabilità sensoriali e cognitive

- Strumenti e sussidi specifici SI NO

4 postazioni pc per disabili non vedenti e ipovedenti in Sala Multimediale
1 postazione "libro parlato" in Biblioteca



Ampiezza

Orario del servizio

Prestito locale

8.15 - 18.45 lunedì - venerdì
8.15 - 13.45 sabato



Attesa per l'iscrizione al prestito

20 minuti



Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Ogni utente può effettuare 4 richieste per volta



- durata del prestito

30 giorni



- attesa per consegna in sede

20 minuti



- prenotazione a distanza SI NO

La prenotazione a distanza, della durata di tre giorni, è prevista con il servizio di prestito automatizzato Fluxus, procedura elaborata dall'Università degli Studi di Pavia. Il sistema gestisce il prestito attraverso Internet, con parametri stabiliti da ogni singola biblioteca e dispone di un modulo che abilita l'utente ad accedere a servizi e informazioni (richieste e prenotazioni documenti, rinnovo prestiti in scadenza, situazione prestiti in corso).



Ampiezza

Prestito interbibliotecario

Orario del servizio

lunedì - venerdì: 8.15 - 18.45

sabato: 8.15 - 13.45



Attesa per l'iscrizione al prestito

20 minuti



Tempo di inoltro della richiesta

Non più di tre giorni



Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche

Non più di tre giorni dalla data di richiesta



Durata del prestito

30 dal giorno del ricevimento.



Regolarità e continuità

■ Orario delle richieste

lunedì - giovedì: 8.15 - 18.30
venerdì: 8.30 - 13.30



■ Orario del ritiro

lunedì - giovedì: 8.15 - 18.30
venerdì: 8.30 - 13.30



■ Orario della cassa

lunedì - venerdì: 8.15 - 18.45
venerdì: 8.30 - 13.30

**Ampiezza**

Disponibilità degli strumenti:

■ Possibilità di effettuare

Fotocopie

SI NO



Microfilm

SI NO



Copie digitali

SI NO



Fotografie

SI NO

Con mezzi propri



Altre riproduzioni

SI NO

■ Prenotazioni a distanza SI NO

e-mail: bu-pv@beniculturali.it
fax:0382/25007
posta ordinaria (Strada Nuova, 65 - Pavia)
tramite ILL SBN e Fluxus

**Fedeltà**

Conformità alle caratteristiche dell'originale

100% della riproduzione conforme all'originale



AmpiezzaRicerca per corrispondenza SI

posta tradizionale: (Strada Nuova, 65 - Pavia 27100)
 posta elettronica: bu-pv@beniculturali.it
 fax: 0382 25 007
 telefono: 0382 24 764
 tramite ILL SBN e ACNP

Ricerca on line SI NO

<http://www.bibliotecauniversitariapavia.it>

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

Cataloghi e inventari del patrimonio conservato digitalizzati e disponibili sul sito istituzionale.
 Inventario di manoscritti Ticinesi
 Catalogo fondo Corradi
 Catalogo dei libri digitalizzati
 Catalogo delle banche dati su cd-rom (conservati presso la Biblioteca)
 Locandine teatrali della raccolta Morani (progetto di digitalizzazione)

**Efficacia della mediazione**Indicazione dei referenti SI

Comunicazione e URP: bu-pv.urp@beniculturali.it
 Circolazione documenti, prestito e riproduzioni: biunipa@unipv.it
 Acquisizioni: bu-pv@beniculturali.it
 Manoscritto e libro antico, conservazione: bu-pv.rari@beniculturali.it
 Attività culturali, concessione spazi e visite guidate: bu-pv@beniculturali.it

**Tempi di risposta**

Non più di 15 giorni



IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

Avvalersi del modulo allegato alla Carta dei Servizi e consegnarlo al servizio Informazioni oppure per posta tradizionale e per posta elettronica all'indirizzo della Biblioteca (bu-pv@beniculturali.it)



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

- 1) donazione pubblicazione della Biblioteca
- 2) invito manifestazioni culturali
- 3) dono di un cd



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

COMUNICAZIONE

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



REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Qualità

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

Servizi pubblici

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

Fattore di qualità

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

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

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

Indicatore di qualità

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

Gli standard

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

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

Standard specifico

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

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

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

Audit civico

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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca.....

Indirizzo.....

Tel. Fax

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni