



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Biblioteca Estense Universitaria

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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Estense Universitaria di Modena è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Adotta il regolamento delle biblioteche pubbliche statali per le norme generali ed un regolamento interno per le modalità di accesso e funzionamento dei servizi. L'istituto, che affonda le proprie radici nel collezionismo dei signori d'Este, risulta esistente già nel XIV secolo. Il suo ricco patrimonio - accresciuto, organizzato e studiato da bibliotecari come Ludovico Antonio Muratori e Girolamo Tiraboschi - si è ulteriormente incrementato nei secoli attraverso donazioni, eredità, soppressioni di enti religiosi e acquisizioni di ogni tipo.

In questo modo, alla eredità più preziosa costituita dai manoscritti miniati, dagli incunaboli, dalle cinquecentine e dalle rare carte nautiche degli Estensi, soprattutto dopo il passaggio allo Stato italiano (1861) e il trasferimento nell'attuale sede (1882), si sono affiancati nel tempo raccolte manoscritte e a stampa e archivi di scrittori, scienziati, editori, bibliotecari.

La Biblioteca Estense Universitaria, in quanto istituto di carattere storico, ha la missione di accrescere, salvaguardare e valorizzare le proprie collezioni; inoltre, essendo anche istituto radicato nella società, mira ad allargare la propria dotazione libraria acquisendo opere correnti, anche su supporto non cartaceo, ed ha da tempo adottato tutte le tecnologie indispensabili per la corretta valorizzazione e fruizione dell'ingente patrimonio antico e moderno posseduto.

Dal settembre 2006, quale titolare del deposito legale per Modena e provincia, acquisisce la produzione libraria edita sul territorio, incrementando così la già ricca sezione di storia locale, costituitasi negli anni precedenti tramite il diritto di stampa.

I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca svolge istituzionalmente i seguenti compiti:

- arricchimento delle collezioni attraverso l'acquisto delle principali novità editoriali e, ove possibile, di materiale disponibile sul mercato antiquario
- catalogazione partecipata del materiale (SBN, Manus)
- rilevamento dei desiderata degli utenti e acquisto delle opere richieste, se compatibili con l'indirizzo culturale della Biblioteca e con le risorse disponibili
- scambio di pubblicazioni
- mostre e conferenze organizzate periodicamente

La Biblioteca garantisce i seguenti servizi:

- consultazione dei cataloghi cartacei e in linea
- consultazione di archivi biografici e altri repertori in microforme
- consultazione di microfilm
- consultazione di banche dati online
- consultazione di banche dati su CD-ROM e DVD
- consultazione online ed offline della raccolta digitale di opere possedute
- informazioni bibliografiche
- distribuzione dei documenti per lettura in sede, prestito e fotocoproduzione
- localizzazione di documenti posseduti da altre biblioteche
- prestito locale, interbibliotecario ed internazionale
- fotocoproduzioni
- accesso a Internet

- lettura e studio in sede
- aperture straordinarie della biblioteca in occasione di eventi culturali

Il referente per la compilazione della Carta è Annalisa Battini.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>8.30-19.15: lunedì - giovedì 8.30-15.45: venerdì (salvo prolungamenti, in attuazione di progetti speciali comunicati sul sito web) 8.30-13.45: sabato Per l'orario aggiornato dei servizi si veda il sito web.</p>
Giorni di apertura	<p>La biblioteca è aperta al pubblico tutti i giorni escluse le domeniche, le festività civili e religiose e quella del Santo Patrono (San Geminiano, 31 gennaio). Dalla seconda metà del mese di luglio e per tutto il mese di agosto, nei giorni 24 e 31 dicembre, salvo diverse disposizioni, la Biblioteca è aperta dalle 8.30 alle 13.45. La chiusura straordinaria annuale, ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, preventivamente segnalata con largo anticipo, si effettua di norma a inizio settembre. Durante il periodo di chiusura gli utenti possono comunque accedere alla Sala Cataloghi ed usufruire dei servizi di prestito dalle ore 10.00 alle 12.00.</p>
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<p>Solo per l'accesso alla Sala Consultazione e per l'uso delle postazioni Internet è previsto il rilascio di una tessera. Tempo d'attesa: non più di 20 minuti.</p> <p>Per le postazioni Internet in Sala Consultazione il tempo di attesa può prolungarsi nel caso non siano disponibili le anagrafiche online o per problemi di malfunzionamento della rete.</p>

Accoglienza	
Sito web	Tutte le informazioni sulla biblioteca sono riportate sul sito web http://bibliotecaestense.beniculturali.it/ continuamente aggiornato. Ogni modifica e/o cambiamento nelle attività dell'Istituto vengono tempestivamente segnalati
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Ufficio Distribuzione e Prestito
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Non disponibile
- presenza di segnaletica interna	Nell'Istituto sono presenti: Segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi Segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio (planimetrie, vie di fuga, estintori)
- presenza di segnaletica esterna	La Biblioteca è segnalata con una targa di marmo apposta sulla parete esterna del Palazzo e da pannelli indicatori nel cortile del Palazzo. All'ingresso della Biblioteca sono affissi gli orari di apertura.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale della Biblioteca è munito di cartellino identificativo, ma non veste una divisa. Alcuni addetti all'Ufficio Distribuzione parlano inglese, francese e russo.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La Biblioteca è accessibile alle persone con disabilità motoria. E' dotata di un ascensore che collega il piano terra al secondo piano dove sono situate la Sala Consultazione e la Sala Cataloghi. Non c'è personale specificamente formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma gli addetti all'accoglienza sono in grado di fornire un'assistenza di base.

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	Sala Lettura (per la consultazione di opere moderne e quotidiani del giorno): 160 posti, 15 prese elettriche per PC portatili. Sala Consultazione (per la consultazione di manoscritti, opere rare e del materiale a scaffale aperto): 36 posti, 24 prese, 4 postazioni per l'accesso ad internet
Disponibilità del materiale fruibile: - documenti consultabili a scaffalatura aperta	17.000 volumi circa
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta: -documentazione moderna	massimo 6 unità bibliografiche per volta
-documentazione antica e rara	1 unità bibliografica per volta, con un massimo di 10 al giorno; per i codici miniati saranno date in consultazione, quando disponibili, le riproduzioni.
-giornali	massimo 6 volumi per volta
-altre tipologie di documenti	CD-ROM, DVD, microfilm: 1 per volta, con un massimo di 5 al giorno

Tempi di attesa per la consegna: -documentazione moderna -	non più di 20 minuti
-documentazione antica e rara	non più di 20 minuti, salvo materiale non cartulato (non più di 75 minuti).
-giornali	non più di 75 minuti (i giornali e i periodici conservati nel magazzino esterno, se richiesti dopo le ore 17, si consegnano il giorno successivo alla richiesta, dopo le ore 10.00).
Durata del deposito: -documentazione moderna	7 giorni (a partire dal giorno dell'ultima consultazione), rinnovabile
-documentazione antica e rara	7 giorni (a partire dal giorno dell'ultima consultazione), rinnovabile
Prenotazione a distanza	per telefono: 059 222 248 per posta: Largo Sant'Agostino, 337 - 41121 Modena per fax: 059 230 195 per posta elettronica all'indirizzo: b-este@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	Sala Consultazione, riservata alla consultazione dei manoscritti e rari, nella quale è consentita la presa diretta del materiale librario in essa contenuto; Sala di Lettura, riservata alla consultazione generale e allo studio con libri propri. In entrambe le sale la pulizia viene effettuata quotidianamente ad esclusione del sabato.
Illuminazione	Le sale sono dotate di illuminazione dall'alto. Nella Sala Consultazione sono presenti anche lampade da tavolo
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la piena e sicura fruibilità dei luoghi viene effettuato con regolarità.

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza qualificata alla ricerca è garantita durante l'intero orario di apertura presso l'Ufficio Distribuzione e in Sala Consultazione. Il personale è munito di cartellino ma non indossa divisa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: -in via continuativa	In Biblioteca non è presente personale specificamente formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma gli addetti all'accoglienza sono in grado di fornire un'assistenza di base.
- su richiesta quando non presente in via continuativa	NO
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - cataloghi della Biblioteca a schede	catalogo storico per autore/titolo/soggetto (secc. XV-XIX.) - catalogo Staderini per autore-titolo/soggetto (fino al 1957) - catalogo opere moderne per autore-titolo/soggetto - catalogo periodici - catalogo delle cinquecentine (parziale) - catalogo di Sala Consultazione (aggiornato fino al 2004) - inventari di raccolte manoscritte e a stampa
- cataloghi della Biblioteca in rete	OPAC di polo SBN aggiornato periodicamente MANUS on line ACNP (Periodici) Analecta (Spoglio di periodici) Catalogo Staderini con ricerca a testo libero (attualmente disponibile solo sulla rete intranet) Catalogo dei manoscritti musicali (attualmente disponibile solo su postazione dedicata in Sala Consultazione) Sulla homepage sono attivi i link ai cataloghi storici digitalizzati http://bibliotecaestense.beniculturali.it/

- cataloghi di altre Biblioteche	OPAC SBN e OPAC delle maggiori biblioteche mondiali Cataloghi cartacei a volume di incunaboli, manoscritti e libri rari, disponibili in Sala Consultazione.
- repertori bibliografici in scaffale	Repertori biografici, Enciclopedie generali, Filosofia, Religione, Dizionari, Scienze sociali, Storia, Atlanti geografici e cronologici
- repertori bibliografici in rete	Banche dati su CD-Rom consultabili in rete locale, su richiesta (bibliografie, biografie, banche dati e cataloghi, strumenti linguistici)
- bibliografie specializzate in scaffale	Agiografia, Patristica, Teologia, Filosofia, Musica, Letteratura, Repertori biografici, Storia
- bibliografie specializzate in rete	- MediaLibrary Online, che offre l'accesso a quotidiani e riviste online, audiolibri, e-book, banche dati, musica e film.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi - strumenti e sussidi specifici	- Una postazione per la consultazione dei cataloghi in Sala Lettura è accessibile da utenti con disabilità motorie. - Progetto Libro Parlato: sistema integrato di consultazione, download e prestito di audio-libri su vari supporti (audiocassetta, CD-ROM, file audio WMA), con postazione in Sala Consultazione dotata di specifiche apparecchiature HW e applicativi SW.

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Al piano terra del Palazzo dei Musei
Caffetteria	Al piano terra del Palazzo dei Musei
Guardaroba	Non presente. Ci sono appendiabiti nella Sala Cataloghi e nella Sala Consultaione a disposizione degli utenti
Deposito oggetti	Per gli utenti della biblioteca sono presenti armadietti dotati di chiave per il deposito oggetti. Il deposito è gratuito

PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	
Orario del servizio	8.30-19.00: lunedì – giovedì 8.30-15.30: venerdì (salvo prolungamenti, in attuazione di progetti speciali comunicati sul sito web) 8.30-13.00: sabato
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 10 minuti
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi di opere pubblicate negli ultimi 100 anni
- durata del prestito	30 giorni ed è prorogabile, a richiesta e in assenza di prenotazioni, per i successivi 30 giorni, anche telefonicamente
- attesa per consegna in sede	Non più di 20 minuti
- prenotazione a distanza	Gli utenti già iscritti al servizio possono richiedere materiale in prestito con una delle seguenti modalità: - per telefono: 059 222 248 - per posta: Largo Sant'Agostino, 337 - 41100 Modena - per fax: 059 230 195 - per posta elettronica all'indirizzo: b-este.prestito@beniculturali.it

Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	Vedi prestito locale Il servizio è a pagamento. Per l'invio delle opere dovrà essere corrisposto l'importo stabilito dalla biblioteca prestatrice, mentre per la restituzione si applica quanto disposto dalla Circolare ministeriale n. 121 del 30.5.1997, che prevede un costo massimo di Euro 5,16 per l'Italia e di Euro 8 per l'estero.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Vedi prestito locale
Tempo di inoltro della richiesta	2 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	2 giorni
Durata del prestito	Di norma 30 giorni, ma è la biblioteca prestante che stabilisce la durata del prestito, autorizza la lettura a domicilio, la proroga e la possibilità di riproduzione del materiale librario inviato

RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Durante l'intero orario di apertura della Biblioteca
Orario del ritiro	Durante l'intero orario di apertura della Biblioteca.
Orario della cassa	Durante l'intero orario di apertura Fotocopie da originale:(A4) euro 0,08; (A3) euro 0,16 Fotocopie da microfilm euro 0,13 Pagamento in contanti; per altri tipi di riproduzione si consulti l'apposita pagina sul sito web della biblioteca
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	Mediante operatore della Biblioteca
- microfilm	NO (solo consultazione e stampa di microfilm e microforme esistenti)
- copie digitali	Mediante operatore della Biblioteca
- fotografie	Mediante operatore della Biblioteca o con mezzi propri
- altre riproduzioni	NO
Prenotazioni a distanza	Si effettua servizio a distanza, dietro richiesta inoltrata per posta, fax o posta elettronica
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	La biblioteca effettua ricerche bibliografiche per corrispondenza sulla base di richieste inviate via posta, via fax e via e-mail
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Opac di polo SBN Manus online Cataloghi digitalizzati
Accesso ai documenti online	Biblioteca digitale http://bibliotecaestense.beniculturali.it/
Efficacia della mediazione	
	Annalisa Battini b-este.urp@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta, salvo particolari esigenze di servizio

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Nella Sala Campori vengono organizzate periodicamente mostre di materiale della Biblioteca in occasione di eventi condivisi con altri istituti cittadini in aggiunta alla Mostra permanente. La Biblioteca partecipa con proprio materiale manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Vengono organizzate conferenze, presentazioni di libri, visite guidate gratuite
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La Biblioteca pubblica i cataloghi relativi alle proprie mostre e cataloghi bibliografici dei propri fondi e partecipa anche a pubblicazioni scientifiche esterne
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività viene data attraverso il sito web della biblioteca, social network e quotidiani, sito del MiBACT.
Risorse aggiuntive	NO
Altro	

EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	In occasione di eventi specifici si effettuano visite guidate alle sale storiche della Biblioteca. Non ci sono iniziative particolari rivolte a categorie disagiate. Su richiesta, i docenti universitari possono svolgere singole lezioni utilizzando il patrimonio bibliografico messo a disposizione dalla Biblioteca
- laboratori artistici e di animazione	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole	NO
- altre iniziative	NO
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Ogni iniziativa viene pubblicizzata e diffusa attraverso il sito web della Biblioteca, del MiBACT e social network

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	La Biblioteca stabilisce convenzioni ed accordi con enti territoriali, Università ed istituzioni pubbliche e private italiane e straniere, ecc. con finalità di valorizzazione e promozione dell'attività culturale e di ricerca.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito web, posta elettronica, pagina facebook.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Incremento e fidelizzazione dell'utenza sia locale che remota
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
-delle strutture	
-delle collezioni	Prosecuzione della catalogazione delle opere del fondo antico Digitalizzazione delle raccolte di manoscritti e rari
-dei servizi	
-delle attività di valorizzazione	Mostre, presentazioni libri, cicli di conferenze e visite guidate
-altro	

RECLAMI	
Reclami	<p>Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none">- per posta elettronica all'indirizzo b-este.direzione@beniculturali.it.- per posta o per fax, utilizzando il modulo allegato alla presente Carta, disponibile anche sul sito web.

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 Annalisa Battini

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-este.direzione@beniculturali.it o un fax al seguente numero 059230195

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-este.direzione@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 Estense Universitaria
Largo Porta S. Agostino 337 – 41121 MODENA
Tel. 059 222248 Fax 059 230195

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

Estense University Library

Largo Porta S. Agostino 337 – 41121 MODENA
Phone 059 222248 Fax 059 230195

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