



Biblioteca Statale di Lucca

Carta della Qualità dei Servizi

2024

1. PRESENTAZIONE

1.1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi risponde a una duplice esigenza:

- a) 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;
- b) 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 d’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 della Cultura 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 intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell’opinione degli utenti.

1.2. I PRINCIPI

Nello svolgere la propria attività istituzionale la Biblioteca Statale di Lucca segue i “principi fondamentali” costituzionalmente garantiti ai cittadini e residenti nel Paese e nella UE:

- **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) e dal D.Lgs. n. 33/2013. Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le amministrazioni pubbliche devono garantire il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

- **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, inoltre, si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diverse abilità motorie, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza alla ricerca, educazione e didattica sono improntati ai 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 scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma individuale o associata.

- **efficacia ed efficienza**

Il Direttore e il personale della Biblioteca Statale di Lucca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

2.1. CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Statale di Lucca è un organo periferico di livello non dirigenziale del Ministero della Cultura, afferente alla Direzione Generale Biblioteche e diritto d'autore. È situata dal 1877 nei locali dell'ex convento di S. Maria dei Corteorlandini dell'ordine dei Chierici regolari della Madre di Dio e possiede, inoltre, un deposito esterno acquisito di recente.

Ha avuto origine dalla Biblioteca dei Canonici Lateranensi di San Frediano, istituita nel XVII secolo dall'abate Girolamo Minutoli. Nel 1791 le venne concesso dalla Repubblica Lucchese il diritto di stampa per Lucca, insieme a uno stanziamento annuo per l'acquisto di libri. Venne aperta al pubblico il 13 novembre del 1794.

Nel 1877, a seguito della soppressione delle biblioteche ecclesiastiche e alla cospicua acquisizione dei relativi fondi, la Biblioteca venne trasferita nell'edificio attuale. Venne così incorporata la storica libreria dell'Ordine dei Chierici Regolari, allestita, ancora oggi, nello splendido Salone monumentale barocco, situato all'ultimo piano, e conosciuto come Santa Maria Nera.

La Biblioteca possiede oltre 3500 manoscritti, il più antico dei quali risalente al IX secolo, e circa 400000 opere a stampa. Da segnalare, inoltre, le edizioni “cinquecentine” ammontanti a ben oltre il numero di 10000.

I dati relativi alla consistenza e alla tipologia del patrimonio bibliografico posseduto sono pubblicati sul sito della Biblioteca all'indirizzo:

<https://bibliotecastatalelucca.cultura.gov.it/>

2.2.CONTATTI

Biblioteca Statale di Lucca

via Santa Maria Corteorlandini, 12 – 55100 Lucca (LU)

tel. 0583/491271 – 0583495226

e-mail: bs-lu@cultura.gov.it

PEC: bs-lu@pec.cultura.gov.it

Prestito: bs-lu.prestito@cultura.gov.it

Digitalizzazioni: bs-lu.digitalizzazione@cultura.gov.it

Eventi: bs-lu.eventi@cultura.gov.it

Catalogazione: bs-lu.catalogazione@cultura.gov.it

Deposito Legale: bs-lu.depositolegale@cultura.gov.it

2.3. COMPITI E SERVIZI

La Biblioteca conserva e valorizza, favorendone la conoscenza, libri e documenti relativi alla storia e alla vita della città e del territorio. Persegue la crescita culturale della comunità attraverso l'acquisizione, continua e aggiornata, di opere significative dell'editoria nazionale che mette a disposizione del pubblico.

Organizza, inoltre, mostre, convegni, presentazioni libri, nonché visite guidate, volte a illustrare il suo ricco patrimonio librario.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Alla Biblioteca si accede muniti di documento d'identità originale e in corso di validità, con un'età minima di 16 anni, e a seguito di rilascio dell'apposita scheda di accesso. Il minore deve essere accompagnato da un genitore al momento dell'iscrizione in Biblioteca.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	Almeno 36 ore settimanali	<ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 17.00 - il venerdì dalle 9.00 alle 13.30 <p>Eventuali variazioni o aggiornamento sono pubblicati sul sito all'indirizzo: https://bibliotecastatalelucca.cultura.gov.it/ e sui social network (Facebook e Instagram).</p>
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> - Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (Santo Patrono); - Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno, nel periodo 	<p>Periodi di limitazione dell'orario di apertura:</p> <p>La Biblioteca come da regolamento osserva la chiusura annuale di quindici giorni nel mese di agosto per operazioni di controllo e spolveratura del materiale librario. Durante questo periodo sono garantiti, con un orario che sarà comunicato, il servizio prestito e informazioni.</p> <p>Giorni di chiusura completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il sabato;

	estivo, per la ricognizione del materiale documentario, secondo un calendario comunicato preventivamente. Da comunicare con largo anticipo.	<ul style="list-style-type: none"> - i giorni festivi; - il 14 settembre: festa del Santo Patrono.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Non più di 60 minuti	L'ammissione alla Biblioteca, attraverso il rilascio gratuito o il rinnovo della tessera di accesso, è garantita nell'arco di 30 minuti dall'arrivo in Biblioteca, esclusivamente durante l'orario di apertura del servizio.
ACCOGLIENZA		
Sito web	SÌ	<p>La Biblioteca Statale di Lucca è dotata di un proprio sito web: https://bibliotecastatalelucca.cultura.gov.it/</p> <p>Sul sito sono presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le informazioni generali su orari e servizi; - gli avvisi relativi ad ogni variazione nell'erogazione dei servizi; - le informazioni relative alle manifestazioni culturali, gli eventi e i progetti della Biblioteca; - i collegamenti ai cataloghi e alle risorse digitali; - la storia della Biblioteca e del suo patrimonio; - i dati richiesti dal D. Lgs. 33/2013 Amministrazione trasparente e dal programma triennale per l'anticorruzione e integrità.
Informazione e orientamento	SÌ	

esistenza di un punto informativo		All'ingresso, con il servizio di rilascio tessere di accesso.
disponibilità di materiale informatico gratuito		I documenti informativi presenti sul sito web sono liberamente scaricabili.
presenza di segnaletica interna		È presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
presenza di segnaletica esterna		È presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
Addetti ai servizi e personale di sala	SÌ	È disponibile personale che parla inglese e francese.
Accesso facilitato per persona con diversa abilità	SÌ	L'ingresso a persone con diversa abilità è possibile, preferibilmente previo appuntamento, citofonando o telefonando allo 0583 491271.
Servizi igienici per persone con diversa abilità	SÌ	È presente n. 1 servizio igienico per persone con diversa abilità.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettive	Almeno 20 posti di consultazione	Complessivamente la Biblioteca dispone di n. 72 postazioni di studio di cui: - 60 in Sala lettura - 12 in Sala manoscritti e rari di pregio Le Sale sono dotate di prese elettriche.
Disponibilità del materiale fruibile		
Documenti consultabili a scaffalatura aperta	SÌ	I documenti collocati a scaffale aperto nelle Sale sono liberamente consultabili.

Documenti richiedibili per ciascuna tipologia di materiale		Le quantità indicate si riferiscono al numero di documenti che possono essere presi in carico contemporaneamente.
<ul style="list-style-type: none"> documentazione moderna 		<p>Monografie moderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> in prestito: 2 opere per un massimo di 4 volumi
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara 	A partire da 1 unità	<p>manoscritti e rari:</p> <ul style="list-style-type: none"> in consultazione: 6 richieste per un massimo di 10 volumi
<ul style="list-style-type: none"> periodici moderni e antichi 		In consultazione: 6 richieste per un massimo di 10 volumi.
Tempi di attesa per la consegna		
documentazione moderna <ul style="list-style-type: none"> monografie tesi di dottorato depositate dal 1996 periodici 	Non più di 75 minuti	<p>Il tempo di attesa per la consegna non supera i 15 minuti per singola opera.</p> <p>Il materiale custodito nel deposito esterno è disponibile, per ragioni organizzative, su prenotazione del giorno precedente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara a stampa 	Non più di 75 minuti	Il tempo di attesa per la consegna non supera i 15 minuti per singola opera.
<ul style="list-style-type: none"> documenti manoscritti e rari 	Non più di 75 minuti	<p>Il tempo di attesa per la consegna non supera i 15 minuti per singola opera.</p> <p>Le richieste di consultazione dei manoscritti e delle opere rare e di pregio devono essere presentate non oltre le ore 16.00 di lunedì – giovedì ed entro le ore 12.30 di venerdì.</p>
Durata del deposito		

• documentazione moderna e antica	Tra i 5 e i 7 giorni	Tutto il materiale, ad eccezione di quello conservato nelle blindate, può rimanere in deposito per 6 giorni.
• manoscritti e rari	Tra i 5 e i 7 giorni	Tutto il materiale, ad eccezione di quello conservato nelle blindate, può rimanere in deposito per 6 giorni.
Prenotazione a distanza dei documenti	SÌ/NO	Si possono effettuare prenotazioni tramite l'OPAC della Biblioteca.
Sale aperte alla fruizione		Tutte le Sale destinate al pubblico sono aperte durante l'orario di apertura della Biblioteca.
Illuminazione	SÌ	L'illuminazione predisposta rispetta gli standard previsti dalla normativa vigente.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SÌ	Il monitoraggio e la manutenzione delle Sale, degli ascensori e delle scale sono effettuati ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
Efficacia della Mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	100% dell'orario di apertura	Durante l'orario di apertura è presente personale presso l'Ufficio informazioni e nelle Sale di consultazione.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		
- in via continuativa	SÌ/NO	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	SÌ/NO	SÌ
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca		

Cataloghi della Biblioteca cartacei	SÌ	<ul style="list-style-type: none"> - catalogo per soggetto dal '22 al '57; - catalogo per soggetto dal '58; - catalogo lucchese per soggetto; - catalogo per autore; - catalogo Pascoli; - catalogo periodici; - catalogo narrativa; - catalogo cinquecentine.
Cataloghi della Biblioteca in rete	SÌ	<ul style="list-style-type: none"> - OPAC SBN; - Bibliolucca: rete delle Biblioteche e degli Archivi della provincia di Lucca; - Manus online.
Cataloghi di altre Biblioteche	SÌ	Cataloghi cartacei delle Biblioteche italiane sono disponibili online: https://bibliotecastatalelucca.cultura.gov.it/?page_id=290
Repertori bibliografici in scaffale	SÌ	Repertori di carattere generale e specialistico.
Repertori bibliografici in rete	SÌ/NO	Repertori di carattere generale e specialistico.
Bibliografie specializzate in scaffale	SÌ	SÌ
Bibliografie specializzate in rete	SÌ/NO	SÌ
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
Strumenti e sussidi specifici	SÌ/NO	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		

Bookshop	SÌ/NO	NO
Caffetteria	SÌ/NO	NO
Guardaroba/deposito oggetti	SÌ/NO	Gratuito e non custodito.
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio	Almeno 18 ore settimanali	Negli orari di apertura della Biblioteca. L'ufficio rimane chiuso, come da regolamento, per due settimane all'anno, con l'obbligo di rientro di tutto il materiale in prestito, per la ricognizione del patrimonio.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti	L'ammissione al prestito, attraverso il rilascio o il rinnovo dell'abilitazione al servizio, è garantita entro 20 minuti nell'orario di apertura al pubblico.
Disponibilità del materiale		Sono escluse dal prestito: <ul style="list-style-type: none"> - buste; - periodici; - opere di grande formato; - opere collocate nelle Sale; - materiale antico e raro o stampato prima del 1900; - opere in precario stato di conservazione. L'elenco è disponibile presso il Servizio Prestito.
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Almeno 2 unità	2 opere per un massimo di 4 volumi per volta.
- durata del prestito	Almeno 15 giorni	30 giorni prorogabili salvo prenotazioni da parte di altri utenti.

- attesa per consegna in sede	Non più di 75 minuti	Non più di 15 minuti
- prenotazione a distanza	SÌ/NO	<p>È possibile effettuare prenotazioni per il materiale presente in sede tramite telefono 0583 491271 e via mail all'indirizzo: bs-lu.prestito@cultura.gov.it.</p> <p>Relativamente al materiale presente nel deposito esterno, è necessario effettuare la prenotazione entro il giorno precedente al ritiro dello stesso. L'elenco delle collocazioni del materiale situato nel deposito esterno, e quindi soggetto a prenotazione, sono consultabili al seguente link: https://bibliotecastatalelucca.cultura.gov.it/?page_id=28</p>
Prestito interbibliotecario		
Orario del servizio	<p>Almeno 18 ore settimanali.</p> <p>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</p>	Negli orari di apertura della Biblioteca.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti	Non più di 15 minuti
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 4 giorni	Il tempo di inoltro delle richieste ad altre Biblioteche non supera i 3 giorni.
Tempo di invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento	<p>Entro 10 giorni dall'accettazione delle condizioni di pagamento e di prestito.</p> <p>Per quanto riguarda la Toscana, la Biblioteca Statale di Lucca ha aderito al progetto regionale Libri in rete che permette il prestito interbibliotecario gratuito tra le reti bibliotecarie toscane aderenti al progetto.</p>

Durata del prestito	Almeno 15 giorni	30 giorni rinnovabili per ulteriori 30 giorni, salvo diverse disposizioni da parte della Biblioteca prestante.
RIPRODUZIONI		
		<p>Sono libere e gratuite solo le riproduzioni di beni bibliografici, per le sole attività di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale, svolte senza scopo di lucro eseguite con mezzi propri nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e per mezzo di: apparecchi fotografici, smartpone e tablet. Non è consentito l'uso di: scanner portatili o a penna, flash o altre fonti luminose portatili o treppiedi.</p> <p>Le riproduzioni erogate dall'Amministrazione, anche nell'ambito del document delivery, sono tutte comunque soggette a pagamento anticipato o del solo rimborso spese o del rimborso più corrispettivo.</p> <p>Le tariffe sono definite ai sensi del DM dell'11 aprile 2023, n. rep. 161, come modificato dal DM del 21 marzo 2024 n. rep. 108, nonché secondo l'art. 108 del Dlgs. 42/2004.</p> <p>È possibile fare richiesta di riproduzioni inviando una mail a: bs-lu.digitalizzazione@cultura.gov.it.</p>
Regolarità e continuità del servizio di riproduzione		
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura	Nell'orario di apertura.
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura	NO
Orario della cassa	Nell'orario di apertura	NO
Ampiezza		

Disponibilità degli strumenti		
Possibilità di effettuare		
- fotocopie	SÌ/NO	NO
- microfilm	SÌ/NO	NO
- copie digitali	SÌ/NO	Con mezzi propri o effettuate dall'amministrazione.
- fotografie	SÌ/NO	Con mezzi propri o effettuate dall'amministrazione.
Altre riproduzioni	SÌ/NO	
Prenotazioni a distanza	SÌ/NO	Tramite posta elettronica o posta ordinaria.
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
Informazioni bibliografiche a distanza		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	SÌ	Le ricerche possono essere inoltrate tramite posta elettronica, all'indirizzo bs-lu@cultura.gov.it , o per telefono 0583 491271.
Ricerca online	SÌ/NO	SÌ
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	SÌ/NO	Copie digitali con accessi differenziati in base alla normativa sul diritto d'autore o altri diritti connessi,

Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	SÌ	I responsabili del Settore Manoscritti e Rari, del Settore Periodici e dei Servizi al Pubblico.
Tempi di risposta	Non più di 15 giorni	Entro 15 giorni dalla data di ricezione della richiesta.
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	SÌ/NO	La Biblioteca organizza mostre per la valorizzazione e la diffusione del suo patrimonio e per la promozione della cultura.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc)	SÌ/NO	Aperture straordinarie, seminari, conferenze, presentazioni di libri, incontri legati alla storia della biblioteca e del territorio di appartenenza.
Visite e percorsi tematici	SÌ/NO	Visite guidate per le scuole, università, associazioni o per gruppi italiani e stranieri, su prenotazione, sia in occasione di mostre ed eventi sia come servizio di valorizzazione dell'Istituto e delle sue collezioni.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc)	SÌ/NO	<ul style="list-style-type: none"> - cataloghi di mostre; - articoli di carattere scientifico sulle collezioni.
Diffusione delle attività/iniziative	SÌ/NO	Sito web, mailing list e social network (Facebook e Instagram), portali ufficiali del Ministero e della rete bibliotecaria (Laravel, Bibliolucca).
Gestione di risorse aggiuntive	SÌ/NO	Sponsorizzazioni, accordi con privati, partnership con istituti culturali.
Affitto degli spazi	SÌ/NO	Su richiesta e secondo i canoni del DM dell'11 aprile 2023, n. rep. 161, come modificato dal DM del 21 marzo 2024 n. rep. 108

EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	SÌ/NO	- visite guidate per le scuole sull'Istituto e le sue collezioni anche attraverso percorsi bibliografici a tema; - incontri ed eventi in collaborazione con le scuole.
- laboratori artistici e di animazione	SÌ/NO	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	SÌ/NO	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	SÌ/NO	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	SÌ/NO	NO
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SÌ in presenza di iniziative	Attraverso i canali ufficiali della Biblioteca e sul portale EFR della DG Educazione, formazione e ricerca.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER/INVESTITORI		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:	SÌ	
- Enti territoriali	SÌ	SÌ

- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	SÌ	NO
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM...)	SÌ/NO	NO
- Onlus	SÌ	NO
- Operatori economici	SÌ/NO	NO
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		Attraverso i canali ufficiali.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Obiettivi di miglioramento	SÌ	Le attività e i servizi sono oggetto di miglioramento continuo in relazione alle risorse umane e finanziarie disponibili.
Iniziative finalizzate al miglioramento:		
- delle strutture	SÌ	<ul style="list-style-type: none"> - adeguamento degli spazi; - adeguamento delle misure per la prevenzione degli incendi; - manutenzione ordinaria e straordinaria.
- delle collezioni	SÌ	Revisione, riordino, catalogazione, spolveratura, ecc., delle collezioni e dei magazzini librari.
- dei servizi	SÌ	<ul style="list-style-type: none"> - implementazioni delle raccolte digitali; - digitalizzazione del materiale antico e raro di pregio; - razionalizzazione delle collezioni e degli spazi per la fruizione del materiale librario;

		- miglioramento delle procedure di accesso alle risorse da parte degli utenti.
- delle attività di valorizzazione	SÌ	Realizzazione di mostre, percorsi e iniziative digitali di valorizzazione.
RECLAMI		
Reclami	SÌ	Possono essere inoltrati ai seguenti indirizzi mail: - bs-lu@cultura.gov.it - bs-lu@pec.cultura.gov.it

4. TUTELA E PARTECIPAZIONE

4.1. RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Qualora gli utenti riscontrassero 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 dell'accoglimento dei reclami è chi presta servizio presso l'ufficio informazioni. Reclami puntuali possono essere presentati utilizzando il modulo di seguito allegato o i moduli disponibili nelle sale di studio. Tali moduli vanno consegnati in sede al personale incaricato o allegati a una mail che è possibile inviare ai seguenti indirizzi: bs-lu@cultura.gov.it e bs-lu@pec.cultura.gov.it.

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 al seguente indirizzo e-mail: bs-lu@cultura.gov.it.

L'Istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

4.2. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito della Biblioteca ed è consultabile all'ingresso della Biblioteca.

4.3. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamenti e revisioni periodiche. Variazioni sulle modalità di erogazione dei servizi dovute a cause di forza maggiore sono tempestivamente pubblicate sul sito ufficiale e sui social network della Biblioteca.

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: orario 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 (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono di 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 e 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.

BIBLIOTECA STATALE DI LUCCA

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

EMAIL.....

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

DATA..... FIRMA.....

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni