



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, 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 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Centro	Toscana
Indirizzo	
Via Santa Maria Conteorlandini 12	
Città	Cap
Lucca	55100
Denominazione	Acronimo
Biblioteca Statale Lucca	BsLu
Sito Web	Email
https://bibliotecastatalelucca.cultura.gov.it/	gennaro.ruggiero@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Maria Sabrina La Pusata	0583491271

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Sede sussidiaria di Sant'Agostino	Via del Panificio, 7

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1877

Notizie storiche

La Biblioteca Statale di Lucca nasce nel XVII secolo dalla raccolta dei Canonici Lateranensi di S. Frediano, istituita dall'abate Girolamo Minutoli. Nel 1780, con il pontificato di Pio VI, acquista vita ufficiale nel "Pio Istituto S. Frediano". Nel 1791 la Repubblica Lucchese le concede il diritto di stampa e nel 1794 avviene l'apertura al pubblico.

Con l'Unità d'Italia, l'incameramento dei beni degli ordini religiosi soppressi (1866) portò in dote circa 90.000 volumi, rendendo necessari nuovi spazi. Nell'agosto 1877, la Biblioteca si trasferì nell'attuale sede monumentale: l'ex convento di S. Maria Corteorlandini (Ordine dei Chierici Regolari della Madre di Dio).

Dopo essere stata rinominata Governativa nel 1885, la Biblioteca ha continuato a espandere il proprio patrimonio monumentale e librario attraverso acquisti e doni di prestigiose collezioni private, assumendo infine nel 1967 l'attuale denominazione di Statale.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

La Biblioteca Statale di Lucca è un polo d'eccellenza per la ricerca storica e umanistica, custode della memoria del territorio e istituzione di rilievo internazionale. Oltre a esercitare il diritto di deposito legale per la provincia, vanta un patrimonio di oltre 600.000 unità che include tesori rari come il codice carolingio Herbolarium et materia medica e il celebre manoscritto miniato di

Hildegard von Bingen. Tra i suoi fondi spiccano il Fondo Baroni per la genealogia locale, il Fondo Fiorentini per le scienze e i preziosi carteggi di illustri personalità quali Giovanni Pascoli e Giacomo Puccini. L'istituto ospita inoltre in deposito la prestigiosa biblioteca dell'Accademia Lucchese di Scienze, Lettere ed Arti, testimonianza di una secolare attività intellettuale. Meta costante di studiosi da tutto il mondo, la Biblioteca coniuga la conservazione di 835 incunaboli e 10.000 cinquecentine con una vivace apertura alla valorizzazione culturale contemporanea.

Missione

La missione della Biblioteca Statale di Lucca consiste nella conservazione, tutela e valorizzazione del proprio immenso patrimonio bibliografico e documentario, garantendone la trasmissione alle generazioni future e la massima fruibilità nel presente. L'Istituto si impegna a promuovere la crescita culturale della collettività favorendo il libero accesso alle informazioni e supportando la ricerca scientifica e umanistica attraverso servizi di consultazione, prestito e informazione bibliografica. Quale istituto del Ministero della Cultura, la Biblioteca persegue l'incremento delle proprie raccolte e la digitalizzazione dei fondi rari per conciliare la salvaguardia dei beni con le moderne esigenze di studio. Attraverso l'organizzazione di mostre, convegni e attività didattiche, essa agisce come centro propulsore di vita culturale, facilitando l'integrazione tra il sapere storico locale e il panorama intellettuale globale.

Compiti e servizi

La Biblioteca Statale di Lucca garantisce la fruizione del patrimonio attraverso servizi mirati alla ricerca e alla divulgazione. I compiti principali comprendono la consulenza bibliografica (reference), la consultazione in sede di manoscritti e rari e il prestito locale e interbibliotecario. L'Istituto gestisce il deposito legale per la provincia di Lucca, curando la catalogazione e la conservazione della produzione editoriale del territorio. Tra i servizi offerti figurano la fotocoproduzione, l'accesso a banche dati e la navigazione internet per scopi di studio. La Biblioteca promuove inoltre la valorizzazione dei propri beni monumentali e librari tramite mostre, visite guidate e attività didattiche. L'impegno nella digitalizzazione dei fondi antichi assicura la massima accessibilità ai tesori documentari, coniugando la tutela del materiale storico con le moderne esigenze di consultazione remota.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

5

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Gennaro

Cognome

Ruggiero

Qualifica

Referente Informatico

Telefono

3283622689

Email

gennaro.ruggiero@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

09:00 - 15:00

Apertura serale

- Altro

Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6	<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	La Biblioteca resta chiusa per 15 giorni nel periodo estivo per operazioni di controllo e spolveratura, e il 14 settembre per la festività patronale. Le date precise della chiusura estiva sono comunicate preventivamente agli utenti tramite il sito web istituzionale e i canali social ufficiali.
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
242	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito • Ingresso libero, senza emissione di biglietto • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	No
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • No 	Sì

Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> Che parlano inglese o in altre lingue In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	< 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe Ascensore Guide a terra per non vedenti 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	4
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
> 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Comunali	Sì
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
No	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Didascalie e/o pannelli in braille 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Cassetti con chiave gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Università di Pisa

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Non presenti

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

No

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

09:00-15:00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

0

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- No

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 15.00

Archivio

- No

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Dal lunedì al venerdì: 9.00 - 15.00

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

La Biblioteca punta a diventare un hub culturale inclusivo e moderno. Il progetto di miglioramento mira ad aumentare l'attrattività e ampliare i pubblici tramite la digitalizzazione e l'abbattimento delle barriere. Tra le azioni chiave: l'attivazione del Wi-Fi gratuito, il nuovo sito web accessibile e un innovativo progetto di gamification per coinvolgere giovani e nuovi utenti in modo ludico.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Il piano di miglioramento strutturale punta all'abbattimento delle barriere architettoniche e alla messa in sicurezza. Sono stati installati videocitofoni per non udenti, rampe e mancorrenti a norma. Sono in corso il restyling funzionale dell'ufficio prestiti e interventi di consolidamento, preceduti da prove di carico su tutto l'Istituto, per ottimizzare la fruibilità e la tutela degli spazi.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

L'Istituto potenzia i servizi al pubblico promuovendo la concessione in uso delle sale monumentali per eventi e mostre. È programmato il consolidamento delle attività di valorizzazione attraverso rassegne musicali, conferenze e percorsi espositivi temporanei. Si punta inoltre a migliorare l'accoglienza con un sistema di prenotazione online e il potenziamento dell'informazione all'utenza.

Altro

L'Istituto promuove il miglioramento continuo dei servizi attraverso il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. È prevista l'adozione di strumenti digitali per raccogliere suggerimenti e reclami, incentivando la partecipazione attiva della comunità. La Biblioteca si impegna inoltre a rafforzare la comunicazione multicanale per garantire una trasparenza costante sulle attività.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

L'Istituto punta sulla valorizzazione digitale e l'aggiornamento costante delle collezioni. È stata completata la digitalizzazione di numerosi manoscritti, la cui consultazione sarà potenziata in sede tramite l'installazione di monitor touch interattivi. Prosegue inoltre regolarmente l'incremento del patrimonio librario moderno attraverso una pianificazione costante di acquisti.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

La Biblioteca programma mostre tematiche e rassegne culturali in collaborazione con gli stakeholder locali. Tra i progetti di punta: la valorizzazione dei fondi rari tramite esposizioni temporanee, conferenze e pubblicazioni scientifiche. Si punta a rafforzare il legame con il territorio attraverso visite guidate, eventi musicali e attività didattiche volte a rendere l'Istituto un polo culturale dinamico.

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Biblioteca Statale di Lucca

Tel

0583491271

Indirizzo / Address

Via Santa Maria Conteorlandini 12 55100, Lucca

Email

bs-lu@cultura.gov.it