



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Universitaria di Genova

# Carta della qualità dei servizi

2009

## 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 Genova 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 Genova, attualmente dislocata su due sedi in via Balbi 3 e 38b, è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Le origini della Biblioteca Universitaria di Genova vanno ricercate nella Libreria del Collegio dei Gesuiti, esistente già nel 1604.

Trovata nel 1623 una sede definitiva nell'area del convento di san Gerolamo del Roso (venduta ai padri ignaziani dalla famiglia Balbi) l'imponente costruzione del Collegio risulta terminata in ogni sua parte nel 1664. Le scuole si erano già stabilite nelle parti via via agibili del palazzo tra il 1636 e il 1642.

Come in tutti i collegi gesuiti, anche in quello genovese si trovavano almeno due biblioteche, quella "domestica", di uso scolastico, e la "Libreria" vera e propria ospitata nella cosiddetta "Terza Sala", che conserva ancora oggi la parte monumentale con gli scaffali impiallicciati in legno di radica, risalente nell'impostazione alla metà del '600. Nel corso del '700 la Libreria fu sottoposta a diverse ristrutturazioni.

Con lo scioglimento, nel 1773, della Compagnia di Gesù, il Collegio fu ribattezzato Università Pubblica e passò sotto il controllo diretto della Repubblica di Genova. Così la biblioteca gesuitica si trasformò nella "Libreria della Pubblica Università di strada Balbi" dove furono fatte confluire le biblioteche dei conventi e delle corporazioni religiose via via soppresse.

Dichiarata nel 1801 Pubblica Biblioteca Nazionale, nel dicembre 1802 il governo sancì la titolarità della biblioteca a ricevere il deposito obbligatorio dagli stampatori della Liguria.

Nel 1815, con il passaggio dei territori liguri sotto i Savoia, come "biblioteca della regia Università di Genova" essa riprese il suo stretto legame con l'università, peraltro mai perso.

Il continuo ampliamento dei fondi librari pose presto il problema dell'insufficienza dei locali. Negli anni Trenta del Novecento si decise così di destinare a nuova sede della biblioteca l'ex chiesa del Collegio dei Gesuiti. Gli architetti Domenico Crosa e Mario Labò adottarono una soluzione considerata al tempo d'avanguardia: la navata della chiesa venne divisa orizzontalmente per ospitare il magazzino librario, costituito da una struttura metallica antisismica e autoportante di quattro piani e, nella parte superiore, la sala di lettura.

I nuovi locali vennero inaugurati nel 1935.

Con la costituzione del nuovo ministero, dal 1975 la Biblioteca è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Attualmente sono in corso i lavori di ristrutturazione e allestimento della nuova sede della biblioteca, che si insedierà nei prestigiosi locali dell'ex hotel Colombia.

### I COMPITI E I SERVIZI

I compiti della Biblioteca sono quelli indicati dall'art.2 del "[Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali](#)" approvato con D.P.R. ,. n. 417 del 5.7.95. In particolare, tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale in cui è inserita, la Biblioteca Universitaria di Genova assolve le seguenti funzioni:

- come biblioteca di livello universitario acquisisce e mette a disposizione, confrontandosi con le biblioteche di istituti, dipartimenti e facoltà dell'Università di Genova, gli strumenti di ricerca e di studio, necessari ai docenti, ai ricercatori ed agli studenti universitari, relativi agli ambiti culturali di carattere

- umanistico con particolare riferimento agli studi storici, letterari, classici, artistici e sociali tradizionalmente coltivati;
- come biblioteca pubblica, aperta a tutti e destinataria del deposito legale, provvede a dotarsi di strumenti generali di ricerca e di studio nonché di strumenti di indirizzo e propedeutici agli altri settori della conoscenza, non rientranti nei propri diretti ambiti di interesse, curando in particolare la valorizzazione e l'incremento del "Fondo Locale", tramite la ricerca e l'acquisizione delle pubblicazioni di interesse genovese e ligure;
  - come biblioteca di conservazione, formata dalla raccolta libraria del Collegio gesuitico e arricchita con l'acquisizione di cospicui fondi storici manoscritti e a stampa, pregevoli anche per la loro interdisciplinarietà, quali quelli derivanti dalle sopresse congregazioni religiose, dai lasciti e dalle acquisizioni: Belgrano, Biblioteca Americana, Biblioteca Militare, Corsica, De Gaudenzi, Fracchia, Gaslini, Gropallo, Laura, Pelloux, Viviani ecc ., accresce le proprie dotazioni antiche ricercando documenti ad esse pertinenti e promuove opportune iniziative che le valorizzino, ne diffondano la conoscenza, ne assicurino la tutela;
  - promuove e partecipa a forme di cooperazione con altre istituzioni bibliotecarie genovesi, liguri e nazionali al fine di coordinare servizi e acquisizioni ed orari per realizzare un servizio bibliotecario integrato sul territorio anche tramite l'omologazione delle procedure, l' informatizzazione dei servizi, lo scambio dei dati;
  - come servizio pubblico, la Biblioteca ha tra i suoi compiti il miglior soddisfacimento delle esigenze degli utenti. A tale scopo favorisce l'apporto di rappresentanze e associazioni di utenti alla definizione d'insieme di orari e servizi.

La Biblioteca assicura l'uso pubblico del proprio patrimonio documentario, garantisce l'accesso alle informazioni bibliografiche e ospita attività culturali attraverso i seguenti servizi:

- **Accoglienza e Orientamento:**
  - Punti informativi
  - Iniziative culturali
- **Accesso alle Risorse Informative:**
  - Cataloghi cartacei e online
  - Informazioni bibliografiche (in loco, via telefono, posta ordinaria, e-mail, fax, form online)
  - Banche dati e Internet
- **Accesso al Documento:**
  - Lettura
  - Consultazione
  - Prestito locale e interbibliotecario nazionale e internazionale
  - Fotoriproduzione

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
<i>Regolarità e continuità</i>	
Orario di apertura	<p>lunedì - venerdì dalle ore 8.30 alle 19.15</p> <p>sabato dalle ore 8.30 alle 13.45</p> <p>Totale: 59 ore settimanali</p> <p>- Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose e il santo patrono (24 Giugno - San Giovanni Battista)</p> <p>- Chiusura straordinaria: durante il mese di agosto 15 giorni per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario. Tale chiusura viene comunicata con largo anticipo anche sul sito web della biblioteca e all'utenza vengono comunque, per due ore giornaliere, garantiti i servizi di informazione, prestito, consultazione a scaffale aperto e ricerche in Internet.</p> <p>La biblioteca durante il resto del mese di agosto effettua il seguente orario:</p> <p>lunedì - venerdì ore 8.30 - 14.30</p> <p>sabato dalle ore 8.30 alle 13.45</p>
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)
ACCOGLIENZA	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	In entrambe le sedi l'utente può rivolgersi a personale specializzato presso i seguenti punti: Sede di Via Balbi 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza</li> <li>• Sala cataloghi /repertori bibliografici</li> <li>• Settore documenti antichi</li> </ul> Sede di Via Balbi 38 b <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza</li> <li>• Ufficio periodici</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	Presso i punti di accoglienza e comunque su richiesta (sino a esaurimento scorte) viene fornita la seguente pubblicazione: Biblioteca Universitaria di Genova, <i>Guida ai servizi</i> , (Pesaro: Dolcini Associati - Sat, 2005).

<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni on line sui servizi</li> </ul>	<p>Sul sito della Biblioteca è presente una sezione specifica:  <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/servizi.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/servizi.html</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	<p>Cartelli unidirezionali con indicazione dell'ubicazione dei servizi in entrambe le sedi.</p>
<p>Accesso facilitato per persone con disabilità.</p>	<p>Tutti i servizi e il 100% dei locali aperti al pubblico sono accessibili. Sito web e Opac della biblioteca sono accessibili</p> <p>Una postazione informatica in rete è dedicata, con tavolo ergonomico, per utenti con disabilità. L'accessibilità all'informazione è garantita da programma con sintesi vocale nato per ipo e non vedenti. A questo programma ne è stato aggiunto un secondo che permette di dettare un testo a chi ha difficoltà ad utilizzare la tastiera. La postazione ha inoltre tastiera con scudo per aiutare nella pressione del tasto e tasti molto evidenti per dimensioni e colori.</p>
<b>FRUIZIONE</b>	
<i>Ampiezza</i>	
<p>Capacità ricettiva</p>	<p>Sede di Via Balbi 3: 75 posti a sedere, di cui 16 con accesso elettrico e di rete per PC portatili; 3 postazioni informatiche con accesso alla rete.</p> <p>Sede di Via Balbi 38b: 50 posti a sedere, di cui 14 con accesso elettrico e di rete per PC portatili; 8 postazioni informatiche con accesso alla rete.</p>
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti consultabili a scaffalatura aperta</li> </ul>	<p>Sede di Via Balbi 3: reparti di consultazione per un totale di circa 24.000 volumi</p> <p>Sede di Via Balbi 38b: reparti di consultazione con classificazione e collocazione Dewey per un totale di circa 22.000 volumi. 23,2% del patrimonio librario moderno totale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti richiedibili per ciascuna richiesta</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- documentazione moderna</li> </ul>	<p>Un massimo di 5 documenti a richiesta che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- documentazione antica e rara</li> </ul>	<p>Salvo particolari esigenze, 1 documento a richiesta che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- giornali</li> </ul>	<p>Un massimo di 5 documenti a richiesta che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- altre tipologie di documenti</li> </ul>	<p>La documentazione elettronica (DVD; CD; basi dati) e su microforma (microfiches e microfilms) è visualizzabile un documento alla volta.</p>

• Tempi di attesa per la consegna:	
- documentazione moderna	Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta. Per il materiale collocato in magazzino esterno: distribuzione il giovedì dalle ore 10
- documentazione antica e rara	Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta. Per il materiale collocato in magazzino esterno: distribuzione il giovedì dalle ore 10
- giornali	Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta. Per il materiale collocato in magazzino esterno: distribuzione il giovedì dalle ore 10
• Durata del deposito:	
- documentazione moderna	7 giorni (salvo esigenze particolari)
- documentazione antica e rara	7 giorni (salvo esigenze particolari)
• Prenotazione a distanza	<p>É attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home dell'Opac della biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (<a href="http://opac.genova.metavista.it/cgi-bin/genova/stpage.cgi?template=prenotadacasa">http://opac.genova.metavista.it/cgi-bin/genova/stpage.cgi?template=prenotadacasa</a>)</li> </ul> <p>É inoltre possibile prenotare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefonicamente (0039 010.2546441)</li> <li>• via fax (0039 010.2546454-010.2546420)</li> <li>• via e-mail (<a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a>; <a href="mailto:bu-ge@beniculturali.it">bu-ge@beniculturali.it</a>)</li> </ul>
<i>Efficacia della mediazione</i>	
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:	
• su richiesta	Tramite prenotazione telefonica (0039 010.2546463 - 010.25.46436) o via e-mail: <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a>

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cataloghi della Biblioteca a schede</li> </ul>	<p>Presso la Sede di Via Balbi 3 sono presenti i seguenti cataloghi a schede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Per autori per i volumi entrati in biblioteca sino all'anno 1999</li> <li>Per soggetto per i volumi entrati in biblioteca sino all'anno 1999</li> <li>Per il materiale periodico aggiornato sino al 1999</li> <li>Per autori, città di edizione e tipografo per parte delle edizioni del XVI secolo</li> <li>Per autori per le edizioni del XV secolo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cataloghi della Biblioteca in rete</li> </ul>	<p>La biblioteca ha un Opac (On-line Public Access Catalogue), ossia un Catalogo in linea, aggiornato ogni 7-10 giorni per tutto il materiale acquisito dall'anno 2000; per buona parte del materiale pregresso; del recupero parziale del catalogo storico; della base dati cartografica (con collegamento alle immagini). É inoltre consentita la ricerca sulle basi dati di tutte le biblioteche del Polo ligure del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://opac.genova.metavista.it/">http://opac.genova.metavista.it/</a></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cataloghi di altre Biblioteche</li> </ul>	<p>Dal portale dell'Opac si accede a un Multicatalogo che consente l'interrogazione delle bd esterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OPAC Liguria Sebina Net</li> <li>OPAC SBN</li> <li>Polo Ligure SBN</li> <li>Sistemi Bibliotecari Integrati Comune e Università di Genova</li> </ul> <p>Presso la sede storica sono consultabili cataloghi cartacei di altre biblioteche del territorio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repertori bibliografici in scaffale</li> </ul>	<p>Repertori generali, bibliografie, biografie, enciclopedie e dizionari, cataloghi di biblioteche nazionali e internazionali, bibliografie nazionali e internazionali, collezioni di fonti, repertori di interesse locale; indici e bibliografie di periodici.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repertori bibliografici in rete</li> </ul>	<p>In rete locale repertori su CD-Rom e DVD: repertori generali e biografie</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bibliografie specializzate in scaffale</li> </ul>	<p>Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche (letteratura, storia, filosofia, scienze sociali, musica, arti, geografia, filologia classica, filologia greca e latina); bibliografie di edizioni antiche; bibliografie di opere manoscritte.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bibliografie specializzate in rete</li> </ul>	<p>bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche</p>
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Strumenti e sussidi specifici</li> </ul>	<p>La biblioteca partecipa al progetto nazionale "Libro parlato. audiolibri su web per disabili visivi e dislessici, rete Biblioteche Statali" che è stato elaborato dall'Associazione Libro Parlato dei Lions.</p> <p><a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/news/libroparlato.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/news/libroparlato.htm</a></p>

<b>PRESTITO</b>	
<b>PRESTITO LOCALE</b>	
<i>Ampiezza</i>	
Orario del servizio	lunedì - venerdì: 9 - 13.30 / 14.30 - 18.30 sabato: 9 - 13.30 (46 ore; 77% dell'orario)  Il servizio è sospeso ogni anno dal 15 al 31 luglio per revisione. Ogni sospensione è comunicata con largo anticipo all'utenza.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)
Disponibilità del materiale:	
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Massimo 5 volumi in totale
• durata del prestito	30 giorni rinnovabile su richiesta, salvo prenotazioni di altri utenti, per altri 30 giorni.
• attesa per consegna in sede	Non più di 20' per i documenti collocati nella sede di richiesta (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)
• Prenotazione a distanza	È attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home dell'Opac della biblioteca: • ( <a href="http://opac.genova.metavista.it/cgi-bin/genova/stpage.cgi?template=prenotadacasa">http://opac.genova.metavista.it/cgi-bin/genova/stpage.cgi?template=prenotadacasa</a> )  È inoltre possibile prenotare: • telefonicamente (0039 010.2546441) • via fax (0039 010.2546454-010.2546420) • via e-mail ( <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> )
<b>PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO</b>	
<i>Ampiezza</i>	
Orario del servizio	Lunedì – venerdì 9 - 13.30 / 14.30 - 18.30 (42, 30 ore; 72% dell'orario) Sabato 9 - 13.30 (solo restituzioni) <b>Costi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ in caso di utilizzo di procedure ILL SBN = 7,24 EURO (operazione completa di invio e restituzione fino a 2 volumi della stessa opera)</li> <li>➤ in caso di non utilizzo di procedure ILL SBN = 5,16 EURO (operazione completa di invio o restituzione dei documenti con spedizione fino a 2 volumi della stessa opera)</li> </ul> Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario nazionale si rimanda a: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/pre_naz.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/pre_naz.htm</a> .  Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario internazionale si rimanda a: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/pre_int.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/pre_int.htm</a>

Attesa per l'iscrizione al prestito	Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)
Tempo di inoltro della richiesta	Massimo 1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Da 1 a 4 giorni
Durata del prestito	Massimo 21 giorni
<b>RIPRODUZIONI</b>	
<i>Regolarità e continuità</i>	
• Orario delle richieste	Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario)
• Orario del ritiro	Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario Per materiale prenotato (digitale e da microforme): lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario)
• Orario della cassa	Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario) <b>TARIFFE</b> Fotocopie da microfilm o microfiche Formato A4: Euro 0,13 Fotocopie da microfilm o microfiche Formato A3: Euro 0,26 Scansioni su file: Euro 0,26 ciascuna (CD o floppy disk forniti da utenti) Stampa da scansioni: Euro 0,26 ciascuna quando risultano stampate su A4. Per tutte le altre casistiche di ritiro e/o spedizione e invio di riproduzioni si consiglia la visione delle tariffe e modalità di pagamento all'indirizzo: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/tariffe.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/tariffe.htm</a>
<i>Ampiezza</i>	
Disponibilità degli strumenti:	Dal sito della biblioteca è possibile visionare la seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteggio Morpurgo Rodocanachi</li> <li>• Fondo Umberto Fracchia</li> <li>• Materiale cartografico</li> <li>• Superba antiqua (Edizioni di cultura antiquaria dei secoli XVI-XVIII)</li> </ul>
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	servizio self service 100% dell'orario o su richiesta da remoto, anche da microfilm, con invio entro 20 giorni dal pagamento (anticipato)
➤ Copie digitali	servizio <i>on demand</i> entro le 10 immagini (lunedì - venerdì 9 - 13.30; 38,13% dell'orario) o su prenotazione con invio entro 20 giorni dal pagamento (anticipato)
➤ Fotografie	servizio esterno da laboratorio privato per il tramite dell'Ufficio riproduzioni della biblioteca (lunedì - venerdì 9 - 13.30; 38,13%

	dell'orario) o in proprio (l'utente utilizza suo apparecchio) fino a dieci scatti. (100% dell'orario)
➤ Altre riproduzioni	Stampe da PC (carta a carico dell'utente). Download di files (penna, o disco di supporto a carico dell'utente, previa scansione antivirus)
• Prenotazioni a distanza	prenotazione online: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_riprodurini.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_riprodurini.html</a> prenotazione via e-mail: <a href="mailto:riproduzioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">riproduzioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a>
<i>Fedeltà</i>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conformi all'originale.
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<i>Ampiezza</i>	
Ricerca per corrispondenza	e-mail: (materiale moderno) <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> (Materiale antico) <a href="mailto:bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it">bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> ; (materiale periodico) <a href="mailto:periodici@bibliotecauniversitaria.ge.it">periodici@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> Posta ordinaria: Via Balbi 3 - 16124 Genova Telefono: 0039 010.2546406-010.2546441 Fax: 0039 010.2546454-010.2546420
Ricerca on line	Il servizio è attivato tramite • form online: <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_informazioni.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_informazioni.html</a>
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	A partire dal sito web della biblioteca ( <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it</a> ) sono fruibili in formato digitale i documenti (3% del patrimonio) dei seguenti fondi e ricerche tematiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteggio Morpurgo Rodocanachi [Costituito dalle lettere -2771 = 2.869 pezzi- indirizzate da personalità di rilievo del panorama culturale e letterario italiano del Novecento a Lucia Morpurgo Rodocanachi (Trieste 1901- Arenzano 1978)]</li> <li>• Fondo Umberto Fracchia [L'archivio delle carte e dei libri appartenuti a Umberto Fracchia (Lucca 1889-Roma 1930)]</li> <li>• Materiale cartografico [progetto relativo all'archiviazione digitale e catalogazione di materiale cartografico antico, manoscritto e a stampa dei secoli XV-XIX]</li> <li>• Superba antiqua [Edizioni di cultura antiquaria dei secoli XVI-XVIII]</li> </ul>
<i>Efficacia della mediazione</i>	
Indicazione dei referenti	Ufficio informazioni: <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> Ufficio periodici: <a href="mailto:periodici@bibliotecauniversitaria.ge.it">periodici@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> Settore documenti antichi rari e di pregio: <a href="mailto:bu-ge.catantica@beniculturali.it">bu-ge.catantica@beniculturali.it</a>
Tempi di risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento

## 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:

Qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare formale reclamo - anche utilizzando il modulo allegato alla carta stessa - da presentare con le seguenti modalità:

- tramite form online:  
[http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/informazioni/aiutaci\\_migliorare.html](http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html)
- utilizzando il modulo allegato alla carta e depositandolo presso il punto di accoglienza di entrambe le sedi
- per posta: Biblioteca Universitaria - Ufficio Relazioni col pubblico - Via Balbi 38b - 16126 Genova
- per posta elettronica: [urp@bibliotecauniversitaria.ge.it](mailto:urp@bibliotecauniversitaria.ge.it)
- tramite invio per fax: 0039 010.2546420

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

- agevolazioni nel numero dei volumi e nella durata del prestito locale
- visita guidata personalizzata alle sedi della biblioteca
- omaggio n. 3 pubblicazioni curate dalla biblioteca

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 è consultabile presso tutti i servizi e i banconi d'accoglienza, nonché sul sito web della biblioteca.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

## 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. 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 Universitaria di Genova**

Via Balbi 3 e 38b  
16126 Genova  
Tel. 010254641 Fax 0102546420

**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**