



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Biblioteca Universitaria di Genova

# Carta della qualità dei servizi

2014

## 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 Universitaria di Genova, attualmente dislocata su due sedi in via Balbi 3 e 40, è un istituto periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

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 impiallacciati 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. Fu adottata 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, dotati di arredo progettato dall'arch. Mario Labò, vennero inaugurati nel 1935.

Con la costituzione del nuovo ministero, dal 1975 la Biblioteca Universitaria di Genova è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Attualmente, terminati i lavori di ristrutturazione, si sta allestendo la nuova sede della Biblioteca che si è solo in parte insediata (servizio di lettura della parte relativa ai volumi con segnatura: Dewey; DL; Rotta; LEG; PERIODICI dal 2003; BUG 02; MISC 02; CONS.; BELGRANO; GEOGRAFICA AMERICANA; SALA 1; VEST; 33 XVI) 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

Il referente per la compilazione della Carta è Aldo Caterino – Ufficio di Organizzazione

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                                    | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|--|---|
| <b>ACCESSO</b>   |   |
| Regolarità e continuità  |   |
| Orario di apertura   | <p>Sede di Via Balbi, 3:<br/>                     lunedì-venerdì dalle ore 8,15 alle ore 19,15<br/>                     sabato dalle ore 8,15 alle ore 13,45<br/>                     Totale: 60,30 ore settimanali</p> <p>Sede di Via Balbi, 40<br/>                     lunedì-venerdì dalle ore 10 alle 13<br/>                     sabato chiuso<br/>                     Totale: 15 ore settimanali</p>  |
| Giorni di apertura   | <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.<br/>                     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 nel mese di luglio e durante il resto del mese di agosto effettua il seguente orario:</p> <p>lunedì e venerdì e sabato ore 8.15 - 13.45<br/>                     martedì – giovedì dalle ore 8.15 alle 17.15</p> |
| Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni                     | Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche)  |
| <b>Accoglienza</b>   |   |
| Sito web   | <p>La Biblioteca dispone di un proprio sito specifico, che viene costantemente aggiornato. L'indirizzo è:<br/> <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it</a></p> <p>Sul sito della Biblioteca è presente una sezione specifica:<br/> <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> <p>Eventuali momentanee chiusure di servizi sono segnalati in apposita pagina:<br/> <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/news/bandi_avvisi.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/news/bandi_avvisi.html</a></p>  |
| Informazione e orientamento<br>- esistenza di un punto informativo | <p>L'utente può rivolgersi a personale specializzato presso i seguenti punti:<br/>                     Sede di Via Balbi 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala cataloghi /repertori bibliografici</li> <li>• Settore documenti antichi</li> </ul> <p>Sede di Via Balbi 40</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala di Consultazione e Prestito</li> </ul>   |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito  | <p>Presso i punti di accoglienza e comunque su richiesta (sino a esaurimento scorte) viene fornita gratuitamente la seguente pubblicazione:</p> <p>Biblioteca Universitaria di Genova, Guida ai servizi, (Pesaro, 2005).</p> <p>Viene altresì fornito gratuitamente un piccolo dépliant di istruzione ai servizi autoprodotta.</p>  |
| - presenza di segnaletica interna                  | In entrambe le sedi sono presenti mappe di orientamento, cartelli unidirezionali con l'ubicazione dei servizi e segnaletica di sicurezza in base alle norme di legge.   |
| - presenza di segnaletica esterna                  | In entrambe le sedi è presente una segnaletica esterna, completa di denominazione e orari di apertura.  |
| Addetti ai servizi e personale di sala             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è munito di cartellino identificativo</li> <li>• Il personale non dispone di divisa</li> <li>• Alcune unità di personale parlano inglese o altre lingue</li> </ul>  |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | <p>Le sale a disposizione del pubblico in Via Balbi, 3 sono 4, di cui 3 (pari al 75%) normalmente aperte e una (la Sala III), solo in particolari occasioni e per un numero contingentato di persone.</p> <p>Le sale a disposizione del pubblico nella sede di Via Balbi, 3 sono accessibili dai disabili tramite due ascensori: uno che porta dal pianterreno del palazzo dell'Università al piano rialzato della Biblioteca e l'altro che porta da questo ai piani superiori, dove si trovano le suddette sale.</p> <p>La Sala di Consultazione e Prestito in Via Balbi, 40 è sempre aperta durante l'orario indicato ed è accessibile ai disabili tramite un ascensore che porta dal pianterreno alla hall del Colombia.</p> |
| <b>FRUIZIONE</b>                                   |   |
| Ampiezza   |   |
| Capacità ricettiva                                 | <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>Presso il salone di lettura è consentito accesso alla Rete con hotspot wi-fi.</p> <p>Sede di Via Balbi, 40: 40 posti a sedere per la consultazione e il prestito del materiale librario, con possibilità di accesso alla Rete tramite hotspot wi-fi</p>   |
| Disponibilità del materiale fruibile:              | Sede di Via Balbi, 3: reparti di consultazione per un totale di circa 24.000 volumi.  |
| - documenti consultabili a scaffalatura aperta     | Circa il 10% del patrimonio librario moderno totale.  |
| Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:     |   |
| Documentazione moderna                             | Un massimo di 5 documenti a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.  |

|  |  |
|--|--|
| documentazione antica e rara                                   | Salvo particolari esigenze, 1 documento a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.   |
| -giornali  | Un massimo di 5 documenti a richiesta, che però può essere ripetuta più volte nell'arco del servizio giornaliero di distribuzione.   |
| altre tipologie di documenti                                   | La documentazione elettronica (DVD; CD; basi dati) e su microforma (microfiche e microfilm) è visualizzabile un documento alla volta.  |
| Tempi di attesa per la consegna:<br><br>documentazione moderna | <br><br>Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta.   |
| documentazione antica e rara                                   | Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta.   |
| -giornali  | Non più di 20' per il materiale collocato nella sede di richiesta.   |
| Durata del deposito:<br><br>documentazione moderna             | <br><br>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:<br/> <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html</a></p> <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> |
| Sale aperte alla fruizione                                     | <p>Le sale aperte alla fruizione in Via Balbi, 3 sono 4, di cui 3 (pari al 75%) normalmente aperte e una (la Sala III), solo in particolari occasioni e per un numero contingentato di persone.</p> <p>La Sala di Consultazione e Prestito in Via Balbi, 40 è normalmente aperta negli orari indicati e può accogliere fino a 40 persone.</p> <p>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica tutti i giorni.</p>   |



|   |  |
|---|--|
| illuminazione   | L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti.   |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi        | Personale addetto effettua in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.  |
| <b>Efficacia della mediazione</b>                           |  |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca            | <ul style="list-style-type: none"> <li>È presente personale specializzato che assiste nella ricerca per l'intero orario di apertura dell'istituto ed è munito di cartellino identificativo.</li> </ul> Il suddetto personale non dispone di divisa.  |
| Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: | NO   |
| - in via continuativa                                       | NO   |
| - su richiesta quando non presente in via continuativa      | Tramite prenotazione telefonica (0039 010.2546463) o via e-mail: <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a>  |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:          |  |
| - cataloghi della Biblioteca a schede                       | Presso la sede di Via Balbi 3 sono presenti i seguenti cataloghi a schede: <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>   |
| - cataloghi della Biblioteca in rete                        | La Biblioteca ha un Opac (On-line Public Access Catalogue), ossia un catalogo in linea, partecipato con la Regione Liguria, aggiornato ogni 2-4 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). È inoltre consentita la ricerca sulle basi dati di tutte le biblioteche del Polo ligure del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN):<br><a href="http://www.catalogobibliotecheliguri.it/opaclib/opac/cbl/free.jsp?biblioteche=IT-GE0038">http://www.catalogobibliotecheliguri.it/opaclib/opac/cbl/free.jsp?biblioteche=IT-GE0038</a> |
| - cataloghi di altre Biblioteche                            | Dal portale dell'Opac si accede a un Multicatalogo che consente l'interrogazione delle bd esterne: <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> <li>Catalogo del Polo SBN Ligure 2 (LI2)</li> </ul> Presso la sede storica sono consultabili cataloghi cartacei di altre biblioteche del territorio.   |
| - repertori bibliografici in scaffale                       | 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.   |
| - repertori bibliografici in rete                           | In rete locale repertori su CD-Rom e DVD: repertori generali e biografie.  |
| - bibliografie specializzate in                             | Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche (letteratura, storia, filosofia,  |

|   |   |
|---|---|
| scaffale  | scienze sociali, musica, arti, geografia, filologia classica, filologia greca e latina); bibliografie di edizioni antiche; bibliografie di opere manoscritte.   |
| - bibliografie specializzate in rete  | Bibliografie speciali in prevalenza di materie umanistiche.   |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi<br><br>- strumenti e sussidi specifici | 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.<br><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> |

#### SERVIZI AGGIUNTIVI

#### Ampiezza

|                  |              |
|------------------|--------------|
| Bookshop         | NO           |
| Caffetteria      | NO           |
| Guardaroba       | NO           |
| Deposito oggetti | Sl' gratuito |

#### PRESTITO

#### Ampiezza

#### Prestito locale

|   |   |
|---|---|
| Orario del servizio                             | Lunedì - venerdì: 9 - 13.15 / 14.15 - 18.30<br>Sabato: 9 - 13.30 (46 ore; 77% dell'orario).<br><br>Il servizio è sospeso ogni anno dal 15 al 31 luglio per revisione.<br>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                       | É attivato un servizio di prenotazione online a partire dalla home dell'Opac della Biblioteca:<br><a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/prenota.html</a><br><br>É inoltre possibile prenotare:<br>• telefonicamente (0039 010.2546441)<br>• via fax (0039 010.2546454-010.2546420) |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• via e-mail (<a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a>)</li> </ul>  |
| <b>Prestito interbibliotecario</b>                         |  |
| <b>Orario del servizio</b>                                 | <p>Lunedì – venerdì 9 - 13.15 / 14.15 - 18.30<br/>(42, 30 ore; 72% dell'orario)<br/>Sabato 9 - 13.30 (solo restituzioni)</p> <p><b>Costi:</b></p> <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> <p>Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario nazionale si rimanda a:<br/><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></p> <p>Per tutti gli altri casi di prestito interbibliotecario internazionale si rimanda a:<br/><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></p> |
| <b>Attesa per l'iscrizione al prestito</b>                 | Massimo 20' (salvo impedimenti dovuti a guasti delle linee informatiche).  |
| <b>Tempo di inoltro della richiesta</b>                    | Massimo 1 giorno   |
| <b>Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche</b> | Da 1 a 4 giorni  |
| <b>Durata del prestito</b>                                 | Massimo 21 giorni  |
| <b>RIPRODUZIONE</b>  |  |
| <b>Regolarità e continuità</b>                             |  |
| <b>Orario delle richieste</b>                              | Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario.<br>Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).  |
| <b>Orario del ritiro</b>                                   | Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario.<br>Per materiale prenotato (digitale e da microforme): lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).   |
| <b>Orario della cassa</b>                                  | Riproduzioni in fotocopia presso la sede: (self-service con tessera prepagata) 100% dell'orario.<br>Riproduzioni digitali e da microforme: lunedì - venerdì 9 - 13.30 (38,13% dell'orario).  |
|  | <p><b>TARIFFE</b></p> <p>Fotocopie da microfilm o microfiche Formato A4: Euro 0,13<br/>Fotocopie da microfilm o microfiche Formato A3: Euro 0,26<br/>Scansioni su file: Euro 0,26 ciascuna (CD o floppy disk forniti da utenti)<br/>Stampa da scansioni: Euro 0,26 ciascuna quando risultano stampate su A4.</p> <p>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:<br/><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></p>  |
| <b>Ampiezza</b>  |  |
| <b>Possibilità di effettuare:</b>                          |  |

|  |   |
|--|---|
| - fotocopie                                    | Servizio self service 100% dell'orario o su richiesta da remoto, anche da microfilm, con invio entro 20 giorni dal pagamento (anticipato).  |
| - microfilm                                    | NO  |
| - copie digitali                               | Servizio on demand 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).<br>Download di file (penna, o disco di supporto a carico dell'utente, previa scansione antivirus).   |
| Prenotazioni a distanza                        | Prenotazione online:<br><a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_riproduzioni.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/bug/cms/bug/it/info/chiedi/chiedi_riproduzioni.html</a><br>prenotazione via e-mail:<br><a href="mailto:bu-ge.riproduzioni@beniculturali.it">bu-ge.riproduzioni@beniculturali.it</a>   |
| <b>Fedeltà</b>                                 |   |
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | 100% delle riproduzioni conformi all'originale  |
| <b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>  |   |
| <b>Ampiezza</b>                                |   |
| Informazione qualificata                       | e-mail: (materiale moderno) <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a><br>(materiale antico)<br><a href="mailto:bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it">bu-ge.catantica@bibliotecauniversitaria.ge.it</a> ;<br>(materiale periodico)<br><a href="mailto:bu-ge.catperiodici@beniculturali.it">bu-ge.catperiodici@beniculturali.it</a><br>Posta ordinaria: Via Balbi 3 - 16124 Genova<br>Telefono: 0039 010.2546406-010.2546441<br>Fax: 0039 010.2546454-010.2546420 |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza       | Il servizio è attivato tramite<br>• form online:<br><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>   |
| Accesso ai documenti online                    | <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it</a>   |
| <b>Efficacia della mediazione</b>              |   |
| Indicazione dei referenti                      | Ufficio informazioni: <a href="mailto:informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it">informazioni@bibliotecauniversitaria.ge.it</a><br>Ufficio periodici:<br><a href="mailto:bu-ge.catperiodici@beniculturali.it">bu-ge.catperiodici@beniculturali.it</a><br>Settore documenti antichi rari e di pregio:<br><a href="mailto:bu-ge.catantica@beniculturali.it">bu-ge.catantica@beniculturali.it</a>   |
| Tempi di risposta                              | Entro 10 giorni dal ricevimento   |

**VALORIZZAZIONE**

**Ampiezza**

|  |   |
|--|---|
| <p>Mostre</p>  | <p>Nella sede di Via Balbi, 3 non sono disponibili spazi destinati a ospitare mostre.</p> <p>Nella sede di Via Balbi, 40 sono disponibili tre spazi per ospitare mostre: hall, sala da ballo, caffè-giardino, che verranno attrezzati con vetrine illuminate, pannelli autoportanti e sedie per conferenze.</p> <p>In questo momento è in corso una mostra bibliografico-documentaria e fotografica sulla Grande Guerra, che si collega all'implementazione del percorso tematico <i>Lo scritto e l'immagine come testimonianza. La Prima Guerra Mondiale nel Fondo Militare della Biblioteca Universitaria di Genova</i> presente nel sito della biblioteca (<a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/Guerra_Mondiale_1915-1918/Guerra_Mondiale_1915-1918_index.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/Guerra_Mondiale_1915-1918/Guerra_Mondiale_1915-1918_index.html</a>) con dati, scritti e immagini e con ricerche originali ad essi correlate, con particolare riferimento alla propaganda bellica, allo sviluppo della tecnologia militare, all'industria degli armamenti e al ruolo delle donne nelle fabbriche e nella società (<a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/news/Centenario_GG.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/news/Centenario_GG.html</a>)</p> <p>La Biblioteca partecipa normalmente a iniziative organizzate da altri istituti sia prestando proprio materiale, sia collaborando alla realizzazione di eventi culturali</p> |
| <p>Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)</p> | <p>Presso la sede di Via Balbi, 40 si svolgono normalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conferenze</li> <li>• convegni</li> <li>• presentazioni di libri</li> <li>• mostre</li> <li>• performance teatrali</li> </ul>  |
| <p>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</p>                | <p>È prevista la realizzazione di una collana di monografie e di miscellanee dedicate alla valorizzazione del patrimonio della Biblioteca.</p>  |
| <p>Diffusione delle attività/iniziativa</p>                                    | <p>Le attività istituzionali e temporanee vengono diffuse attraverso quotidiani, cartellonistica, sito Internet, mailing list, newsletter e social network.</p>   |
| <p>Risorse aggiuntive</p>  | <p>Nella nuova sede di Via Balbi, 40 è prevista l'attivazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sponsorizzazioni</li> <li>• partnership con altri istituti affini</li> <li>• accordi integrati</li> <li>• concessione in uso degli spazi</li> </ul>  |
| <p>Altro</p>   | <p>NO</p>   |

**EDUCAZIONE E DIDATTICA**

**Ampiezza**

|                    |  |
|--------------------|--|
| <p>Iniziativa:</p> | <p>Percorso didattico per le scuole medie e superiori, realizzato in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Liguria (U.S.R.), relativo alla commemorazione del</p> |
|--------------------|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>centenario della Grande Guerra.</p> <p>Il percorso si esplicita, oltre che nell'illustrazione delle esposizioni, in un modulo didattico mirante ad affiancare alla visione istituzionale, militare e politica che emerge dal materiale esposto, uno sguardo 'dal basso' attraverso la diaristica e la memorialistica dei soldati al fronte e delle loro famiglie, l'elaborazione di testi di supporto, la lettura di brani in prosa e in poesia e la proiezione di immagini/filmati, per la realizzazione dei quali ci si avvarrà della collaborazione dell'Archivio Ligure della Scrittura Popolare, laboratorio di didattica e di ricerca del Dipartimento di Antichità Filosofia e Storia dell'Università di Genova, docenti di riferimento Federico Croci e Giuliana Franchini.</p> <p>Nell'intento di comunicare e suscitare un confronto riguardo alla storia di un evento che ha avuto un enorme impatto nella memoria collettiva europea ci è parso inoltre importante coinvolgere nella lettura dei diari e delle lettere dei soldati al fronte gli allievi delle Scuole di recitazione del Teatro Stabile e de La Quinta praticabile che appartengono ad una fascia di età che si situa in immediata successione rispetto ai fruitori del percorso.</p> <p>Il modulo sarà ripetuto in 6 occasioni a partire dal mese di febbraio 2014 (2 incontri mensili) e si svolgerà a partire dalle ore 10 sino alle ore 12,30.</p> |
| - visite e percorsi tematici                     | Costruzione di percorsi tematici all'interno del sito della biblioteca:<br><a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/cataloghi/faq/ric_tem.htm">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/cataloghi/faq/ric_tem.htm</a>  |
| - 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 | <p>La Biblioteca, tramite protocollo d'intesa con la Scuola di scienze storico umanistiche dell'Università di Genova tiene dei laboratori e/o cicli di lezioni relativi alla valorizzazione di particolari aspetti della biblioteconomia, bibliografia e/o storia del libro rivolta agli studenti di specifici corsi universitari (insegnamenti di Bibliografia e di Storia del libro e dell'editoria).</p> <p>È attiva una convenzione con l'Università di Genova per l'accoglimento di studenti e dottorandi per svolgere tirocini formativi e di orientamento.</p> <p>La biblioteca è altresì iscritta all'Anagrafe Nazionale delle Ricerche (Codice: 60152TFW).</p>   |
| - altre iniziative                               | Su richiesta la biblioteca organizza mini-corsi di alfabetizzazione informatica rivolti a tutta l'utenza.   |
| <b>Evidenza</b>                                  |   |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | In occasione delle iniziative culturali, si effettua un battage pubblicitario tramite mailing list, Facebook, Twitter, You Tube, Flickr, G+, quotidiani, riviste, televisioni, radio, cartelloni pubblicitari e striscioni, allo scopo di favorire e stimolare la più ampia partecipazione del pubblico.  |
| <b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>              |   |
| <b>Ampiezza</b>                                  |   |
| Coinvolgimento degli stakeholder                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attivo un accordo con la Regione Liguria per il deposito legale dei documenti</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>culturali destinati a uso pubblico, per cui la biblioteca risulta depositaria di una copia dei documenti elencati nell'art. 4 della legge 106/2004.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• È attiva una convenzione con la Regione Liguria per l'adesione della biblioteca all'Opac SBN Ligure, di cui costituisce l'istituto di riferimento.</li> <li>• È attivo un accordo con la Regione Liguria per la gestione comune del Catalogo delle Biblioteche Liguri (CBL).</li> <li>• È stato firmato un protocollo d'intesa con il Comune di Genova - Direzione Valorizzazione Istituzioni, Patrimonio Culturale Parchi e Ville, Rapporti con il Miur e il Mibac finalizzato alla concessione in comodato gratuito alla Biblioteca della raccolta libraria del prof. Edoardo Sanguineti, donata al Comune di Genova dagli eredi.</li> </ul> |
|--|--|

### Evidenza

|  |   |
|--|---|
| Modalità di comunicazione delle attività | <p>La Biblioteca ha istituito (<u>decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15</u>) una specifica sezione del proprio sito web ove vengono pubblicati i risultati e gli open data:<br/> <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/trasparenza.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/trasparenza.html</a></p> |
|--|---|

### OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

#### Ampiezza

|  |  |
|--|--|
| Obiettivi di miglioramento   | <p>Con l'allestimento delle sale di lettura e dei depositi nella nuova sede, la biblioteca avrà a disposizione spazi molto più ampi, che consentiranno di mettere a disposizione del pubblico un numero molto superiore di volumi, attualmente conservati in depositi esterni e scarsamente accessibili. In tal modo diventerà la vera biblioteca di riferimento per la città di Genova e la regione Liguria.</p>  |
| <p>Iniziative finalizzate al miglioramento:</p> <p>- delle strutture</p> | <p>La nuova sede disporrà di una superficie molto più ampia e articolata, con sale di consultazione e di studio collocate ai diversi piani della biblioteca, depositi all'avanguardia dal punto di vista della salvaguardia e della facilità di accesso, uffici dotati di tutti i servizi necessari e impiantistica adeguata al livello e all'importanza della biblioteca in ambito nazionale e internazionale.</p>  |
| - delle collezioni   | <p>Oltre all'acquisizione, in comodato d'uso gratuito, della Biblioteca Edoardo Sanguineti, che rappresenta uno dei lasciti più importanti fatti a una biblioteca pubblica statale negli ultimi anni, è prevista l'acquisizione, sotto forma di dono, di altri preziosi fondi di docenti universitari dell'Ateneo genovese, studiosi, artisti e ricercatori di chiara fama, in modo da arricchire il patrimonio e rendere sempre più rappresentativa della realtà territoriale genovese e ligure la biblioteca.</p> <p>Nel 2012 è stato anche acquistato sul mercato antiquario l'Archivio di Tito Rosina, letterato genovese e studioso dannunziano.</p> <p>La Biblioteca ha concesso in prestito nel 2013 al Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce alcuni arredi (tavoli e sedie in tubolare metallico progettati dall'arch. Mario Labò nel 1934 per l'arredo della Biblioteca), in occasione del programma annuale di mostre dedicate all'arte contemporanea.</p> |
| - dei servizi  | <p>Nella nuova sede è prevista la realizzazione di un bookshop, di una caffetteria e di una sala mostre/auditorium (che potrà essere affittata per eventi e manifestazioni particolari),</p>   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
|                                    | oltre ad altri servizi aggiuntivi, per incrementare le entrate dell'istituto.  |
| - delle attività di valorizzazione | Attualmente sono in corso due mostre sulla Grande Guerra, che proseguiranno, con variazioni, fino a tutto maggio 2014 e sono in calendario decine di iniziative sia per gli studenti sia per gli adulti, al mattino e al pomeriggio, che comprendono visite guidate, conferenze, proiezioni di film e documentari, presentazioni di libri, performance teatrali, letture a tema, ecc.  |
| - altro                            |  |
| <b>RECLAMI</b>                     |  |
| Reclami                            | <p>e-mail certificata:<br/> <a href="mailto:mbac-bu-ge@mailcert.beniculturali.it">mbac-bu-ge@mailcert.beniculturali.it</a></p> <p>si possono inoltrare reclami anche tramite modulo online:<br/> <a href="http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html">http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html</a></p> <p>I reclami rivolti alla biblioteca non hanno mai raggiunto lo 0,2% del totale dei visitatori annui.</p> |

#### 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 **Maria Teresa Sanguineti (URP)**.

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.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [bu-ge@beniculturali.it](mailto:bu-ge@beniculturali.it) o un fax al seguente numero **010-2546420**.

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 oppure utilizzando il modulo online [http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci\\_migliorare.html](http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/opencms/opencms/it/info/informazioni/aiutaci_migliorare.html).

L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i reclami.

[bu-ge@beniculturali.it](mailto:bu-ge@beniculturali.it)

##### 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.....

Indirizzo.....

Tel. .... Fax .....

**MODULO DI RECLAMO**

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)  
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Library ...

Address .....

Phone/fax .....

E-mail .....

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