



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
Nord	Liguria
Indirizzo	
Via Balbi 40	
Città	Cap
Genova	16126
Denominazione	Acronimo
Biblioteca Universitaria di Genova	BUGe
Sito Web	Email
http://www.bibliotecauniversitaria.ge.it/	bu-ge@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Paolo Giannone	010 2546431

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1801

Notizie storiche

Le origini della biblioteca 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, la costruzione del Collegio risulta terminata nel 1664. Con lo scioglimento, nel 1773, della Compagnia di Gesù, il Collegio fu ribattezzato Università Pubblica e passò sotto il controllo diretta della Repubblica di Genova. Così la biblioteca 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, l'anno successivo ebbe la titolarità a ricevere il deposito obbligatorio dagli stampatori della Liguria. Il continuo ampliamento dei fondi librari pose il problema dell'insufficienza dei locali causando l'ampliamento nella chiesa del ex Collegio dei Gesuiti modificata e inaugurata nel 1935 e infine nell'ex Hotel Colombia nel 2014.

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

Dal 1975 la Biblioteca Universitaria di Genova è diventata un istituto periferico del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali. Attualmente è una delle sei sedi dirigenziali esistenti in Italia dipendente dalla Direzione Generale Biblioteche e Diritto d'Autore ed è un punto di riferimento a livello locale, nazionale e internazionale per le sue collezioni librerie e documentarie. Già precedentemente conferita della titolarità a ricevere il deposito obbligatorio dagli stampatori della Liguria (dicembre 1802), nel 2006 ai sensi della legge 106/2004 la Biblioteca Universitaria è stata individuata quale Istituto atto a diventare l'Archivio Regionale per la Regione Liguria.

Missione

La Biblioteca Universitaria di Genova raccoglie, conserva, tutela e valorizza la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale; conserva, accresce e valorizza le proprie raccolte; acquisisce, anche tramite donazioni, la produzione editoriale aggiornata, nazionale e straniera; riceve, in virtù delle leggi sul deposito legale, dal 1802 una copia di tutta la produzione editoriale della Liguria; organizza e ospita convegni, seminari, mostre, incontri con l'autore ed eventi didattici.

Compiti e servizi

- come istituto di cultura acquisisce e mette a disposizione gli strumenti di ricerca e di studio, relativi agli ambiti culturali di carattere umanistico per studiosi di ambito locale, nazionale e internazionale;
- come biblioteca pubblica 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";
- come biblioteca di conservazione accresce le conoscenze del proprio patrimonio storico attraverso attività di ricerca, catalogazione, valorizzazione e tramite la promozione di iniziative e collaborazioni culturali che ne diffondano la conoscenza e ne assicurino la tutela;
- garantisce infine l'accesso ai propri spazi e l'uso pubblico del proprio patrimonio documentario

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Elena

Cognome

Saettone

Qualifica

Funzionario Amministrativo e Gestionale

Telefono

010 2546463

Emailelena.saettone@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Estivo/invernale

Estivo: orario

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 15.00; Martedì e Giovedì dalle 8.30 alle 18.30

Invernale: orario

Da Lunedì al Venerdì 08:30 - 18:30

Orario di apertura Feriale

Vedere specifiche orario Estivo e Invernale

Apertura serale

- Occasionale

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la**Numero di giorni di apertura annua**

chiusura	240
Sabato, domenica, altri giorni festivi e 2 settimane di agosto per revisione	
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
Si	Si
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito • Ingresso libero, senza emissione di biglietto 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Acquisto non previsto	Si
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	In prossimità dell'ingresso
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:
<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo • Scaricabile dal web 	<ul style="list-style-type: none"> • Italiano
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì

Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> Muniti di cartellino identificativo 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
< 50%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
< 50%	1
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala di lettura	No
Pulizia delle sale	
<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	Spazi comunque visitabili
< 50%	Sala lettura, atrio monumentale con relativi spazi
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> Sala destinata alla didattica Sala conferenze 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	

	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
No	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	No
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
No	25%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
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"> • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
Postazioni PC	<ul style="list-style-type: none"> • Altro
Strumenti online: Altro	Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio
Cataloghi online	<ul style="list-style-type: none"> • No
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche	Ove esistente, specificare orario
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Su prenotazione
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
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 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	<p>La Biblioteca partecipa annualmente alle Giornate Europee del Patrimonio e alla Domenica di Carta. Inoltre sempre nell'ambito della valorizzazione della cultura organizza aperture straordinarie diurne e serali.</p> <p>Infine BUGe partecipa annualmente ad eventi cittadini quali il Festival della Scienza e Genova Jeans.</p>
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	<p>La Biblioteca Universitaria di Genova ha stipulato diverse convenzioni con varie realtà del territorio per l'attivazione di tirocini (sia a livello universitario sia PCTO) e progetti di didattica, nonché per l'organizzazione di varie iniziative culturali.</p>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente • Collane • Periodici • Monografie • Editoria didattica 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Architettura • Archeologia • Storia • Etnoantropologia • Scienze naturali
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Cartellonistica • Newsletter • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti 	

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Dal lunedì al venerdì

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Dal Lunedì al Venerdì

Numero di opere inventariate

Più di 700.000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere

Numero di opere esposte	possedute
70.000	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Consultabili in sede • Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Servizi specialistici	
Depositi	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Archivio	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	Altro
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, realizzando esposizioni temporanee • Altro 	Partecipando ad iniziative che coinvolgono tutta la città
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> • 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

Sì, all'interno del museo

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Società di servizi
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Mailing list
- 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.)**

Valorizzazione del patrimonio ed ampliamento dei servizi a tipologie diverse di fruitori

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.)**

Scaffalature ulteriori nei depositi per permettere l'acquisizione di maggiori volumi.
Adozione del P.E.B.A. e sua applicazione per l'abbattimento delle barriere non solo strutturali ma anche cognitive e sensoriali

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

La Biblioteca acquisisce annualmente materiale librario per acquisto, donazione e deposito legale

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

Concessione in uso degli spazi

- Organizzazione e patrocinio di mostre, esposizioni, convegni e presentazioni di libri per la promozione della cultura nella comunità;
- Progetti didattici con le scuole;
- Partecipazione ad eventi cittadini diffusi con la concessione di uso degli spazi e aperture straordinarie.

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 Universitaria di Genova

Tel

0102446431

Indirizzo / Address

Via Balbi 40 - Genova

Email

bu-ge@cultura.gov.it