



MIBACT



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

Biblioteca Marucelliana

Carta della qualità dei servizi

2015

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.

- *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 adoprerà 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

La Biblioteca Marucelliana di Firenze è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

L'istituto, fondato da Francesco Marucelli che lasciò in eredità il suo patrimonio librario e parte dei suoi beni mobili e immobili per la costruzione di una libreria "publicae maxime pauperum utilitati", aprì al pubblico nel 1752.

Alessandro Marucelli, nipote del fondatore e suo esecutore testamentario, dopo aver nominato il primo bibliotecario, Angelo Maria Bandini che resse l'istituto fino al 1803, dispose che la biblioteca divenisse sua erede universale.

Dalla famiglia Marucelli la biblioteca ebbe poi un incremento singolare di circa 2500 disegni e 30.000 stampe lasciati in eredità dall'ultimo dei Marucelli, Francesco di Ruberto (1783).

Dal 1869 la Marucelliana è sotto la giurisdizione dello Stato Italiano e dal 1911 riceve per legge un esemplare di tutto ciò che viene stampato a Firenze e provincia.

La Biblioteca Marucelliana oggi è un'istituzione pubblica, radicata nella comunità dell'Area metropolitana fiorentina, che ha l'obiettivo di preservare il patrimonio editoriale prodotto sul territorio e offrire gratuitamente l'accesso alle fonti d'informazione, antiche e moderne, necessarie per lo sviluppo culturale della comunità stessa.

La biblioteca conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio bibliografico di orientamento umanistico, con particolare attenzione per la cultura toscana.

L'attuale patrimonio è costituito da:

- 74.589 autografi
- 2.946 manoscritti
- 490 incunaboli
- 7.965 edizioni del XVI secolo
- 435.162 volumi a stampa
- 10.575 testate di periodici
- circa 9.000 melodrammi
- circa 3.000 disegni
- circa 30.000 incisioni.

I COMPITI E I SERVIZI

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca Marucelliana ha i seguenti compiti:

- > raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale
- > conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- > acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- > documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La biblioteca dispone di un Salone di lettura, una Sala di consultazione e una Saletta conferenze.

La biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- > lettura
- > consultazione
- > informazione bibliografica
- > prestito locale e interbibliotecario
- > riproduzione

Il referente per la compilazione della Carta è il Dott. Federico Luti.

Biblioteca Marucelliana

Via Cavour 43 - 50129 Firenze

tel. +39 0552722200; fax +39 055294393

b-maru@beniculturali.it

www.maru.firenze.sbn.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'accesso alla Biblioteca Marucelliana è consentito a tutti coloro che hanno compiuto almeno 16 anni di età, tramite esibizione di documento d'identità valido.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì – giovedì: 8.30 – 18.00 Venerdì: 8.30 – 14.00
Giorni di chiusura	<p>- Sabato e domenica - Festività civili e religiose nazionali - Il 24 giugno (San Giovanni Battista, patrono di Firenze)</p> <p>Il 24 e il 31 dicembre la biblioteca effettuerà il seguente orario: 8.30 -13.45. Nel periodo natalizio e nella settimana Santa la biblioteca effettuerà il seguente orario: 8.30 -13.45 con due aperture pomeridiane.</p> <p>Due settimane nel mese di agosto, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario.</p> <p>Durante il periodo di chiusura estiva gli utenti possono comunque accedere, con orari ridotti, ai servizi di informazione bibliografica, di consultazione dei cataloghi generali e di prestito diretto.</p> <p>Eventuali chiusure straordinarie o parziali,</p>

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
	determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.
ACCOGLIENZA	
Sito web	Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'istituto sono reperibili on line all'indirizzo: www.maru.firenze.sbn.it
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi agli addetti presenti nella portineria all'ingresso della biblioteca
- disponibilità di materiale informativo gratuito	La biblioteca mette gratuitamente a disposizione degli utenti materiale informativo relativo ai servizi e agli eventi della biblioteca
- presenza di segnaletica interna	L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio
- presenza di segnaletica esterna	E' presente segnaletica esterna dell'istituto, completa di denominazione e orari di apertura, chiara ed evidente
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • il personale è munito di cartellino identificativo • il personale non dispone di divisa • alcuni addetti parlano inglese, francese e tedesco

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
Capacità ricettiva	<ul style="list-style-type: none"> • Sala di lettura: n. 110 postazioni, 52 prese elettriche per PC portatili e linea wireless • Sala cataloghi:n. 2 visori per microfilm • Sala Consultazione: n. 18 postazioni, n. 1 visore per microfilm, n. 24 prese elettriche per PC portatili e linea wireless
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
Documenti consultabili a scaffalatura aperta	n. 10.230 volumi
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:	
• documentazione moderna	n. 2 unità bibliografiche per un massimo di n. 4 volumi
• documentazione antica e rara	<ul style="list-style-type: none"> - Manoscritti, disegni, incisioni e rari: n. 1 unità bibliografica per volta; - Opere anteriori al XIX secolo: n. 3 unità bibliografiche per un massimo di n. 6 volumi
• giornali	n. 2 unità bibliografiche per un massimo di n. 4 volumi
• altre tipologie di documenti	Microfilm: n. 2 unità bibliografiche per un massimo di n. 4 bobine

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
Tempi di attesa per la consegna:	
• documentazione moderna	< 45 minuti
• documentazione antica e rara	< 45 minuti
• giornali	< 45 minuti
Durata del deposito:	
• documentazione moderna	max 3 giorni
• documentazione antica e rara	max 4 giorni
Prenotazione a distanza	Tramite sito web www.maru.firenze.sbn.it solo per libri e periodici dal 1801 in poi alla voce "Prenotazioni"
Sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • Sala di lettura: 110 postazioni, 52 prese elettriche per PC portatili e linea wireless • Sala Cataloghi: 2 visori per microfilm • Sala Consultazione: 18 postazioni, 1 visore per microfilm, 24 prese elettriche per PC portatili e linea wireless La pulizia delle sale viene effettuata cinque volte alla settimana
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi nella lettura da parte degli utenti

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
Efficacia della mediazione:	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • presente personale qualificato, munito di cartellino identificativo • il personale non dispone di divisa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili	Su richiesta gli utenti con disabilità fisica non grave vengono accompagnati ai cataloghi e poi assistiti nelle ricerche
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Cataloghi della biblioteca a schede	<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi per autore/titolo/soggetto: chiusi dal 1994; • Catalogo dei periodici: aggiornamento periodico • Cataloghi di disegni, stampe, manoscritti, carteggi: aggiornamento periodico
- Cataloghi della biblioteca in rete	Opac Polo BNCF (SBN): aggiornamento settimanale
- Cataloghi di altre biblioteche	<ul style="list-style-type: none"> • OPAC SBN (www.sbn.it); • Cataloghi di tutte le maggiori biblioteche nel mondo attraverso il web
- Repertori bibliografici in scaffale	Attinenti le discipline umanistiche con particolare riferimento alla cultura toscana
- Repertori bibliografici in rete	Attinenti le seguenti discipline: Arte e Letteratura
- Bibliografie specializzate in scaffale	Attinenti le discipline umanistiche
- Bibliografie specializzate in rete	Attinenti le seguenti discipline: Filosofia, Letteratura, Storia, Storia dell'arte, Biblioteconomia e Bibliografia
SERVIZI	

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Deposito oggetti	n. 53 armadietti disponibili per gli utenti
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	
Orario del servizio	- Lunedì e giovedì 9.30-16.00; - Martedì e mercoledì 9.30 - 13.30 Il servizio rimane chiuso dal 1 al 10 agosto e nel periodo di chiusura estiva ad Agosto rimane aperto solamente dalle 11.00 alle 12.30
Attesa per l'iscrizione al prestito	< 20 minuti
Disponibilità del materiale:	
• Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	n. 2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
• durata del prestito	< 30 giorni
• attesa per consegna in sede	< 20 minuti
• Prenotazione a distanza	Tramite sito web www.maru.firenze.sbn.it alla voce "Prenotazioni"
Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	Lunedì - venerdì: 10.30-13.30
Attesa per l'iscrizione al prestito	< 20 minuti

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
Tempo di inoltro della richiesta	< 4 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<10 giorni dall'avvenuto pagamento
Durata del prestito	30 giorni inclusi i tempi di spedizione
RIPRODUZIONE	Il servizio di riproduzioni è affidato a ditta esterna
• Regolarità e continuità	
• Orario del ritiro	Lunedì e giovedì: 12.00-13.30
• Orario della cassa	Lunedì e giovedì 12.00-13.30:
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare:	
<ul style="list-style-type: none"> ➢ fotocopie 	<p>Nell'intero orario di apertura della biblioteca in modalità self-service con monete o scheda prepagata; anche dall'operatore della ditta nel seguente orario: lunedì e giovedì 12.00 - 13.30</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Fotografie 	SI
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Copie digitali 	SI
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Altre riproduzioni 	Effettuabili solo su richiesta dalla ditta concessionaria del servizio
• Prenotazioni a distanza	• Tramite sito web www.maru.firenze.sbn.it alla voce "Servizi – Riproduzioni" sono

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
	reperibili i moduli ministeriali n. 23 (“Autorizzazione alla riproduzione per motivi di studio”) e n. 24 (“Autorizzazione alla riproduzione per scopi editoriali”) da scaricare, compilare e inviare (con copia di documento di identità): <ul style="list-style-type: none"> • Tramite posta ordinaria: Via Cavour 43, 50129 – Firenze; • Tramite fax: +39 055 294393 • Tramite e-mail: b-maru.riproduzioni@beniculturali.it
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Ricerca per corrispondenza	Alle richieste di informazioni bibliografiche rispondono i diversi uffici a seconda che si tratti di materiale moderno a stampa, manoscritti, periodici o disegni
Ricerca on line	All'indirizzo: www.maru.firenze.sbn.it
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<ul style="list-style-type: none"> • Manoscritto “Il più lungo giorno” di Dino Campana • Volume di disegni di Ottavio Leoni • 111 volumi Mare Magnum • Fondo fotografico Archivio Vitali
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	<ul style="list-style-type: none"> • Per informazioni sul funzionamento e

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
	<p>accesso ai servizi:</p> <p>Dott.ssa Katia Bach b-maru.urp@beniculturali.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per informazioni bibliografiche generali: Dott. Federico Luti b-maru.informazioni@beniculturali.it • Per informazioni inerenti materiale raro e antico: Dott.ssa Silvia Fusco b-maru.consultazione@beniculturali.it <p>I referenti per tipologie specifiche sono individuati nel sito web: www.maru.firenze.sbn.it</p>
Tempi di risposta	< 15 giorni dalla data di arrivo della richiesta.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	2/ 3 l'anno
Eventi (conferenze, incontri, concerti, etc.)	Presentazioni di libri attinenti con il proprio patrimonio e la cultura toscana: 3 / 4 l'anno
Visite e percorsi tematici	Su richiesta
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, etc.)	Cataloghi delle mostre organizzate in biblioteca
Diffusione delle attività/iniziativa	Sito web, mailing list e social network
Gestione di risorse aggiuntive	Eventuali partnership con altri istituti affini, convenzioni con università ed altri enti culturali o enti con attività culturali nel

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
	proprio scopo sociale
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	Per scuole e associazioni culturali con percorsi tematici su prenotazione
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Valorizzazione dei fondi della biblioteca
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder:	
- Enti territoriali	NO
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	Amici del "Maggio Musicale fiorentino"
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	NO
- Associazioni Onlus	NO
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Ai sensi della normativa vigente pubblicazione sul sito
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	Miglioramento l'ambiente dei locali adibiti al pubblico attraverso restauri mirati

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR 417/1995 Regolamento delle Biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno Approvato con nota del 23.1.1997 prot.1117, dalla Div.III dell'Ufficio Centrale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali e l'Editoria
Ampiezza	
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Ingresso ai civici n. 47 e n. 78/r di Via Cavour
Servizi igienici per diversamente abili	Presenti al piano terreno
- delle strutture	Miglioramento impiantistica e adeguamento alla normativa vigente
- delle collezioni	Recupero catalografico del libro antico
- dei servizi	Miglioramento delle postazioni dei servizi al pubblico
- delle attività di valorizzazione	Mantenimento dell'attuale funzione nonostante il calo delle risorse umane ed economiche
RECLAMI	Al seguente indirizzo: b-maru.urp@beniculturali.it <ul style="list-style-type: none"> • Il modulo dei reclami non è disponibile in inglese • Il numero di reclami non supera lo 0,2% dei visitatori totali annui

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 temporaneamente il direttore.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo b-maru.urp@beniculturali.it o un fax al seguente numero + 39 055 294393

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

L'istituto effettua rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet del MiBACT.

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 Marucelliana Firenze

Via Cavour, 43 – 502129, FIRENZE
Tel 055 2722200 - Fax 055 294393

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