



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Marucelliana

# Carta della qualità dei servizi

2019

## 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 Marucelliana di Firenze è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

L'istituto fu fondato nel 1752 per volere di Francesco Marucelli il quale 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*. 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 il singolare incremento 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 1910 riceve per legge un esemplare di tutto ciò che viene stampato a Firenze e provincia.

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:

66.859 autografi

2.909 manoscritti

491 incunaboli

7.970 edizioni del XVI secolo

445.781 volumi a stampa

195.030 opuscoli

10.692 testate di periodici

64.649 materiali grafici

30 Fondi speciali e archivi personali

### I COMPITI E I SERVIZI

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca 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, una Saletta conferenze.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura in sede
- consultazione di manoscritti, rari e di pregio
- informazioni bibliografiche
- prestito locale e interbibliotecario
- riproduzioni

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Giovanna Lambroni.

Biblioteca Marucelliana  
via Cavour 43-47 - 50129 Firenze  
tel. +39 05 52722200 fax +39 05 5294393  
[b-maru@beniculturali.it](mailto:b-maru@beniculturali.it)  
[www.maru.firenze.sbn.it](http://www.maru.firenze.sbn.it)

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	8.30 - 18.00 lunedì – giovedì; 8.30-14.00 venerdì
Giorni di apertura	<p><i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i></li> <li>▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i></li> </ul>	<p>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabato , domenica e festività civili e religiose.</li> <li>• Due settimane nel mese di agosto, di norma nella seconda metà del mese, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. Durante il periodo di chiusura gli utenti possono comunque accedere, con orari ridotti, ai servizi di Prestito e Distribuzione, Informazioni bibliografiche e di consultazione dei cataloghi generali. La Biblioteca sarà aperta solo in orario antimeridiano nelle restanti due settimane di agosto e nei giorni 24 e 31 dicembre.</li> <li>• Eventuali chiusure straordinarie</li> </ul>

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<i>Non più di 60 minuti</i>	Non più di 20 minuti
<b>Accoglienza</b>		
Sito web	<i>SI</i>	Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'istituto sono reperibili on line all'indirizzo <a href="http://www.maru.firenze.sbn.it">www.maru.firenze.sbn.it</a>
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi agli addetti presenti nella Portineria all'ingresso della Biblioteca e al Banco di Distribuzione e Prima informazione.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI/NO</i>	SI La Biblioteca mette gratuitamente a disposizione degli utenti materiale informativo relativo ai servizi e agli eventi della Biblioteca.
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	L'utente è coadiuvato nell'orientamento da apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	E' presente segnaletica esterna chiara ed evidente, completa di denominazione e orari di apertura.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
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>• alcuni addetti parlano inglese francese e tedesco.</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	Su richiesta le persone diversamente abili sono accompagnate dal personale di portineria ad una porta al piano terreno con accesso diretto all'ascensore.
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono presenti servizi igienici a norma.
<b>Fruizione</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	Sala di lettura: 106 postazioni; Sala consultazione: 20 postazioni; Sala cataloghi: 2 postazioni per la consultazione dei cataloghi online, 2 visori per microfilm.
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenti consultabili a scaffalatura aperta</li> </ul>	<i>SI</i>	Sono presenti repertori e altri materiali a scaffale aperto nella Sala cataloghi, nel Salone di lettura e nella Sala di consultazione per un totale di 10.230 documenti.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione moderna</li> </ul>	<i>Almeno 2 unità</i>	2 unità bibliografiche per volta per un massimo di 4 volumi.



FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• Documentazione antica e rara	<i>A partire da 1 unità</i>	Manoscritti, disegni, incisioni, rari: 1 unità bibliografica per volta; opere a stampa anteriori al XIX secolo: 2 unità bibliografiche per volta per un massimo di 6 volumi.
• Giornali	<i>Almeno 2 unità</i>	2 unità bibliografiche per volta per un massimo di 4 volumi.
• Altre tipologie di documenti	<i>Almeno 2 unità</i>	microfilm: 2 unità bibliografiche per volta per un massimo di 4 bobine.
Tempi di attesa per la consegna:		
• documentazione moderna	<i>Non più di 75'</i>	La consegna del materiale è contestuale, in casi di maggiore affluenza il tempo di attesa non supera comunque i 20 minuti.
• documentazione antica e rara	<i>Non più di 75'</i>	La consegna del materiale è contestuale, in casi di maggiore affluenza il tempo di attesa non supera comunque i 20 minuti.
• giornali	<i>Non più di 75'</i>	La consegna del materiale è contestuale, in casi di maggiore affluenza il tempo di attesa non supera comunque i 20 minuti.
- Durata del deposito:		
• documentazione moderna	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	5 giorni prorogabili
• documentazione antica e rara	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	5 giorni prorogabili

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Prenotazione a distanza	<i>SI/NO</i>	SI È possibile richiedere il materiale moderno in Lettura o in Prestito tramite apposito form sul sito della biblioteca al seguente indirizzo <a href="http://www.maru.firenze.sbn.it">www.maru.firenze.sbn.it</a>
Sale aperte alla fruizione		Sala di lettura: 106 postazioni. Sala consultazione: 20 postazioni.
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione della sala è predisposta per evitare sforzi eccessivi della vista secondo la normativa vigente.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	La manutenzione e il monitoraggio degli spazi sono effettuati secondo la normativa vigente.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	Durante l'orario di apertura gli addetti al pubblico e i responsabili dei servizi sono sempre a disposizione degli utenti per l'assistenza alla ricerca.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		
- in via continuativa	SI/NO	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	SI/NO	SI Gli utenti con disabilità fisica non grave vengono accompagnati ai cataloghi e assistiti nelle ricerche.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
- Cataloghi della Biblioteca a schede	SI	Cataloghi per autore e titolo, per soggetto, dei ritratti, del materiale musicale fino al 1994. Catalogo dei periodici; dei disegni, delle stampe, dei manoscritti, dei fondi speciali e dei carteggi, con aggiornamenti periodici.
- Cataloghi della Biblioteca in rete	SI	Opac Polo BNCf (SBN) – aggiornamento settimanale.
- Cataloghi di altre Biblioteche	SI	OPAC SBN ( <a href="http://www.sbn.it">www.sbn.it</a> ) cataloghi di tutte le biblioteche attraverso il web.
- Repertori bibliografici in scaffale	SI	Attinenti le discipline umanistiche con particolare riferimento alla cultura toscana.
- Repertori bibliografici in rete	SI/NO	SI Attinenti le seguenti discipline: Arte e Letteratura.
- Bibliografie specializzate in scaffale	SI	Attinenti le discipline umanistiche, con particolare riguardo alla Toscana, e la biblioteconomia.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Bibliografie specializzate in rete	<i>SI</i>	Attinenti le seguenti discipline: Filosofia, Letteratura, Storia, Storia dell'arte, Biblioteconomia, Bibliografia.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	<i>SI/NO</i>	NO
<b>Servizi aggiuntivi</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	<i>SI/NO</i>	NO
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	NO
Guardaroba	<i>SI</i>	In portineria sono disponibili 120 armadietti.
Deposito oggetti	<i>SI</i>	In portineria sono disponibili 120 armadietti.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Prestito</b>		
<b>Ampiezza</b>		
<b>Prestito locale</b>		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i> <i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i>	Lunedì- giovedì 8.30-17.30; venerdì 8.30-13.30. Il servizio può essere sospeso o ridotto nel periodo di chiusura straordinaria.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Un addetto al servizio è a disposizione per l'iscrizione al Prestito durante tutto l'orario di apertura del servizio. Il rilascio è immediato, il tempo di attesa non supera comunque i 20 minuti.
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<i>Almeno 2 unità</i>	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi.
• durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni prorogabili, a richiesta e in assenza di richieste di altro utente, di altri 30 giorni.
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	La consegna è contestuale, il tempo di attesa non supera comunque i 20 minuti.
• Prenotazione a distanza	<i>SI/NO</i>	SI È possibile effettuare richieste di Prestito tramite apposito form sul sito della biblioteca al seguente indirizzo <a href="http://www.maru.firenze.sbn.it">www.maru.firenze.sbn.it</a> La consegna viene effettuata il giorno successivo alla richiesta.
<b>Prestito interbibliotecario</b>		

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>  <i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i>	È possibile effettuare le richieste e ritirare i volumi durante tutto l'orario di apertura del servizio Prestito diretto (lunedì- giovedì 8.30-17.30; venerdì 8.30-13.30). Un addetto al Prestito interbibliotecario è disponibile per informazioni e assistenza dal lunedì al venerdì con orario 10.30-13. Il servizio può essere sospeso o ridotto nel periodo di chiusura straordinaria.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Un addetto al servizio è a disposizione per l'iscrizione al Prestito durante tutto l'orario di apertura del servizio (Lunedì- venerdì 8.30-17.30). Il rilascio è immediato, il tempo di attesa non supera comunque i 20 minuti.
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	Non più di 3 giorni.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	Per gli invii gratuiti in regione non più di 3 giorni, per gli invii soggetti a pagamento della spedizione, non più di 3 giorni dalla ricezione del pagamento.
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni esclusi i tempi di spedizione prorogabili, a richiesta e in assenza di richieste di altro utente, di altri 30 giorni.
<b>Riproduzioni</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì- giovedì 8.30-17.30; venerdì 8.30-13.30.
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì- giovedì 8.30-17.30; venerdì

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		8.30-13.30 <i>Riproduzioni fotografiche</i> dalla ditta concessionaria del servizio; <i>Fotocopie self service</i> : contestuale.
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	<i>Riproduzioni fotografiche</i> alla ditta concessionaria del servizio; <i>Fotocopie self service</i> : è possibile effettuare il pagamento con tessera prepagata durante tutto l'orario di apertura.
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ Fotocopie	<i>SI/NO</i>	SI Durante l'intero orario di apertura della biblioteca in modalità self-service con monete o scheda prepagata; effettuate anche dalla ditta concessionaria del servizio a richiesta.
➤ Microfilm	<i>SI/NO</i>	SI Effettuati dalla ditta concessionaria del servizio.
➤ Copie digitali	<i>SI/NO</i>	SI Effettuati dalla ditta concessionaria del servizio.
➤ Fotografie	<i>SI/NO</i>	SI Effettuati dalla ditta concessionaria del servizio.
➤ Altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	SI Effettuati dalla ditta concessionaria del servizio.
• Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	SI Il modulo delle Riproduzioni è reperibile sul sito web <a href="http://www.maru.firenze.sbn.it">www.maru.firenze.sbn.it</a> e può essere inviato, debitamente

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		compilato, via posta ordinaria (via Cavour 43-47 - 50129 Firenze), via fax (+39 055 294393 / 2722273) o via e-mail: <a href="mailto:b-maru.riproduzione@beniculturali.it">b-maru.riproduzione@beniculturali.it</a>
<b>Fedeltà</b>		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	SI
<b>Informazioni bibliografiche a distanza</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	Alle richieste di informazioni bibliografiche si risponde, salvo casi particolari, entro un termine massimo di 15 giorni.
Ricerca on line	<i>SI/NO</i>	SI Alle richieste di informazioni bibliografiche si risponde, salvo casi particolari, entro un termine massimo di 15 giorni.
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI/NO</i>	SI Cataloghi storici; Manoscritto di Dino Campana, <i>Il più lungo giorno</i> ; Volume disegni di Ottavio Leoni; 111 volumi Mare magnum; Fondo fotografico Archivio Vitali; La moda illustrata: Figurini del Fondo Gamba; Epistolario Gori; Manoscritti ebraici nel progetto Ktiv: The International Collection of Digitized Hebrew Manuscripts
<b>Efficacia della mediazione</b>		



FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Per informazioni generali e sul patrimonio moderno <a href="mailto:b-maru.info@beniculturali.it">b-maru.info@beniculturali.it</a> ; per informazioni sul patrimonio antico, manoscritto, raro e di pregio: <a href="mailto:b-maru.consultazione@beniculturali.it">b-maru.consultazione@beniculturali.it</a> ; per i disegni e le stampe <a href="mailto:b-maru.disegnistampe@beniculturali.it">b-maru.disegnistampe@beniculturali.it</a> I referenti dei settori sono segnalati sul sito web <a href="http://www.maru.firenze.sbn.it">www.maru.firenze.sbn.it</a>
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Le richieste sono evase entro una settimana dall'arrivo.
<b>Valorizzazione</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	<i>SI</i>	SI
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	Convegni, concerti, presentazioni di libri e altri eventi attinenti con il proprio patrimonio e la cultura toscana.
Visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	SI Su prenotazione.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	SI Cataloghi delle mostre organizzate in biblioteca.
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI/NO</i>	SI Sito web, mailing list, social network, stampa locale e nazionale.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	SI Campagne di catalogazione finanziate da progetti esterni o sponsor.
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	SI Come previsto dal Dlgs 42/2004.
Altro	<i>SI/NO</i>	

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Educazione e didattica</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziativa:		.
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	SI Con percorsi tematici a richiesta.
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	SI Laboratori in collaborazione con il progetto del comune di Firenze "Le chiavi della città".
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>SI/NO</i>	SI Università di Firenze (convenzione per tirocini curriculari ed extracurriculari).
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	NO
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI/NO</i>	SI Sito web, mailing list, social network, stampa locale e nazionale.
<b>Rapporto con gli stakeholder</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:	<i>SI/NO</i>	SI

<b>FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
- Enti territoriali	<i>SI/NO</i>	SI Comune di Firenze; Conservatorio Luigi Cherubini;
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI/NO</i>	SI Servizio civile nazionale
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	SI AIB
- Onlus	<i>SI/NO</i>	SI FAI, Amici del Teatro del Maggio Musicale Fiorentino; Associazione Firenze Donna; Club Soromptist.Firenze.
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	SI Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze; Opera network; Lizard Accademie musicali.
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività	<i>SI/NO</i>	Sito web, mailing list, social network, stampa locale e nazionale.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		Migliorare l'ambiente dei locali adibiti al pubblico, attraverso restauri mirati.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Iniziative finalizzate al miglioramento:  - delle strutture	<i>SI</i>	Gli spazi della biblioteca sono stati oggetto di una recente risistemazione che ha riguardato le postazioni di Portineria, Prestito, Distribuzione e Sala Cataloghi. Nel 2017 è stato rivalutato e messo a disposizione del pubblico il giardino storico di Palazzo Marucelli. Nel corso del 2018 sono state messe in sicurezza le vetrate del Salone monumentale.
- delle collezioni	<i>SI</i>	Il patrimonio della Biblioteca è oggetto di alcune campagne di recupero catalografico, sia per quanto riguarda il libro antico che le sezioni speciali di pubblicazioni moderne; è in corso la digitalizzazione di alcune testate storiche della collezione di periodici e di fondi speciali ed è in fase di implementazione la catalogazione del materiale musicale.
- dei servizi	<i>NO</i>	L'obiettivo principale è il mantenimento dell'offerta di servizi agli utenti (orari di apertura, distribuzione continua del materiale, ecc...) nonostante la condizione di grave carenza di organico che affligge l'Istituto.
- delle attività di valorizzazione	<i>SI</i>	La Biblioteca è impegnata nell'allestimento di mostre sul proprio patrimonio documentario e nella promozione di eventi (presentazione di libri, incontri tematici, conferenze) su temi e argomenti legati al territorio e al contesto storico, artistico e culturale toscano.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Reclami</b>		
Reclami	<i>S/</i>	<p>Nel sito web è indicato un indirizzo di posta elettronica cui il cittadino può rivolgersi per trasmettere le istanze.</p> <p>Il numero di reclami non supera lo 0,2% dei visitatori totali 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 la dott.ssa Katia Bach.

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@beniculturali.it](mailto:b-maru@beniculturali.it)

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; 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 Mibac.

### 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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

BIBLIOTECA MARUCELLIANA FIRENZE

via Cavour, 43

Tel 055 2722200 Fax 055 294393

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

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