



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

**BIBLIOTECA ESTENSE UNIVERSITARIA  
MODENA**

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

2009

## I. Presentazione

### ***Che cos'è la Carta della qualità dei servizi***

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **I principi**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Estense Universitaria si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### **Uguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### **Continuità**

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

### **Partecipazione**

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

### **Efficienza ed efficacia**

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. Descrizione della struttura

### Caratteristiche essenziali

La Biblioteca Estense Universitaria di Modena è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Vigè il regolamento delle biblioteche pubbliche statali per le norme generali, un regolamento interno per modalità di accesso e funzionamento dei servizi.

L'istituto, che affonda le proprie radici nel collezionismo dei signori d'Este, risulta esistente già nel XIV secolo. Il suo ricco patrimonio — accresciuto, organizzato e studiato da bibliotecari del calibro di Ludovico Antonio Muratori e Girolamo Tiraboschi — si è ulteriormente incrementato nei secoli attraverso donazioni, eredità, soppressioni di enti religiosi e acquisizioni di ogni tipo.

In questo modo, alla eredità più preziosa costituita dai manoscritti miniati, dagli incunaboli, dalle cinquecentine e dalle rare carte nautiche degli Estensi, soprattutto dopo il passaggio allo Stato italiano (1861) e il trasferimento nell'attuale sede (1889) si sono affiancati nel tempo raccolte manoscritte e a stampa e archivi di scrittori, scienziati, editori, bibliotecari.

La Biblioteca Estense Universitaria, in quanto istituto di conservazione, ha la missione di raccogliere, accrescere e salvaguardare le proprie collezioni storiche; inoltre, essendo anche istituto radicato nella società, mira ad allargare la propria dotazione libraria acquisendo opere correnti, anche su supporto non cartaceo, ed ha da tempo adottato tutte le tecnologie indispensabili per la corretta valorizzazione e fruizione dell'ingente patrimonio antico e moderno posseduto.

Dal settembre 2006, quale titolare del deposito legale per Modena e provincia, acquisisce la produzione libraria edita sul territorio, incrementando così la già ricca sezione di storia locale, costituitasi negli anni precedenti tramite il diritto di stampa.

### Indirizzi e contatti

#### **Biblioteca Estense Universitaria**

Largo Sant'Agostino, 337 - 41121 Modena

Tel. 059 222 248; Fax 059 230 195;

Posta elettronica [b-este@beniculturali.it](mailto:b-este@beniculturali.it)

### Compiti e servizi

La Biblioteca garantisce all'utenza i seguenti servizi:

- consultazione dei cataloghi cartacei e in linea
- consultazione di archivi biografici e altri repertori in microforme
- consultazione di microfilm

- consultazione di banche dati online condivise con altre biblioteche del polo
- consultazione delle banche dati su CD-ROM e DVD
- informazioni bibliografiche
- distribuzione dei documenti per lettura in sede, prestito e fotocopie
- localizzazione di documenti posseduti da altre biblioteche
- prestito locale, interbibliotecario ed internazionale
- fotocopie: fotocopie e riproduzioni nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei compiti istituzionali di tutela del materiale; possibilità di eseguire fotografie e riprese digitali con mezzi propri o ricorrendo a un laboratorio esterno
- accesso a Internet
- lettura e studio in sede
- catalogazione in SBN del materiale
- rilevamento dei desiderata degli utenti e acquisto delle opere richieste se compatibili con l'indirizzo culturale della Biblioteca
- scambio di pubblicazioni
- mostre e conferenze organizzate periodicamente
- aperture straordinarie della biblioteca in occasione di eventi culturali

## **III. Impegni e standard di qualità**

### **Accesso: regolarità e continuità**

#### **Orario di apertura**

Sala cataloghi, Sala Lettura, Sala Consultazione, Sala Riviste:

- 8.30-19.15: lunedì - giovedì
- 8.30-15.45: venerdì (salvo prolungamenti, in attuazione di progetti speciali comunicati sul sito web)
- 8.30-13.45: sabato

Per l'orario aggiornato dei servizi si veda il sito web: <http://www.cedoc.mo.it/estense>

#### **Chiusura ordinaria**

Domenica e festività civili e religiose nazionali; 31 gennaio (S. Geminiano, patrono di Modena).

#### **Chiusura straordinaria**

Massimo due settimane all'anno (preventivamente segnalate sul calendario del sito web), per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario; durante il periodo di chiusura gli utenti potranno accedere ai servizi di distribuzione e prestito nel seguente orario: lunedì - sabato 10.00-12.00.

Eventuali chiusure straordinarie 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**

- Sono ammessi alla lettura coloro che abbiano compiuto 16 anni d'età e che siano muniti di un documento d'identità valido, fatti salvi i limiti imposti per la consultazione del materiale raro e per l'accesso alle sale al pubblico a scaffali aperti, per i quali è richiesta la maggiore età. Tempo d'attesa: non più di 20 minuti.
- Per l'accesso alla Sala Multimediale, l'attesa indicativa per la prima registrazione è di 20', ma può prolungarsi nel caso non siano disponibili le anagrafiche online.

### **Accesso : accoglienza**

#### **Informazione e orientamento**

- Per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Distribuzione situato nella Sala Cataloghi.

- Tutte le principali informazioni rilevanti sono pubblicate in dettaglio sul sito web della biblioteca: <http://www.cedoc.mo.it/estense>
- Segnaletica di orientamento sui servizi al pubblico è presente all'interno dell'edificio.

### **Accesso facilitato per persone con disabilità**

La biblioteca consente l'accesso alle persone con disabilità motoria.

## **Fruizione: ampiezza**

### **Capacità ricettiva**

- Sala lettura (opere moderne e periodici): 160 posti, 15 prese elettriche per PC portatili
- Sala consultazione (manoscritti, opere rare e repertori): 36 posti, 24 prese
- Sala multimediale: 8 posti, uno dei quali destinato alla consultazione dei CD-ROM e DVD

### **Disponibilità del materiale fruibile**

- Documenti consultabili a scaffalatura aperta: 17.000 volumi circa.

### **Documenti richiedibili per ciascuna richiesta**

- documentazione moderna: massimo 6 unità bibliografiche per volta
- documentazione antica e rara: 1 unità bibliografica per volta, con un massimo di 10 al giorno; per i codici miniati saranno date in consultazione, se disponibili, le riproduzioni.
- giornali: massimo 6 unità bibliografiche per volta
- CD-ROM, DVD, microfilm: 1 unità bibliografica per volta, con un massimo di 5 al giorno

### **Tempi di attesa per la consegna**

- Documentazione moderna: non più di 20 minuti
- documentazione antica: non più di 20 minuti, salvo materiale non cartulato (non più di 75 minuti)
- giornali: non più di 75 minuti (i giornali e i periodici conservati nel magazzino esterno richiesti dopo le ore 13, si consegnano il giorno successivo alla richiesta, dopo le 10.00)

### **Durata del deposito**

- 7 giorni (a partire dal giorno dell'ultima consultazione).

### **Servizio di prenotazione a distanza:**

- per telefono: 059 222 248
- per posta: Largo Sant'Agostino, 337 - 41121 Modena
- per fax: 059 230 195
- per posta elettronica: [b-este@beniculturali.it](mailto:b-este@beniculturali.it)

## **Fruizione: efficacia della mediazione**

### **Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

È garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca, attraverso l'assistente di Sala Consultazione e Sala Lettura.

### **Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate**

È garantita presso l'Ufficio Distribuzione.

### **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca**

#### **Cataloghi della Biblioteca a schede**

- catalogo storico per autore/titolo/soggetto (secc. XV-XIX.)
- catalogo Staderini per autore/titolo/soggetto (fino al 1958)
- catalogo opere moderne per autore/titolo/soggetto e catalogo periodici
- catalogo delle cinquecentine (in corso)
- catalogo di Sala consultazione (fino al 2004)
- cataloghi di raccolte manoscritte e a stampa

#### **Cataloghi della Biblioteca Estense e di altre biblioteche in linea**

(Accessibili dalle postazioni in Sala Cataloghi)

- OPAC di polo SBN
- OPAC SBN/Indice
- ACNP (Periodici)
- Analecta (Spoglio di periodici)

#### **Cataloghi di altre Biblioteche**

- Cataloghi a volume di incunaboli, manoscritti e libri rari antichi e di pregio, disponibili in Sala Consultazione.

#### **Repertori bibliografici in scaffale**

Bibliografie generali.

### **Repertori bibliografici in linea**

Banche dati del Polo SBN (*Bibliografia Nazionale Italiana, Catalogo libri in commercio, Dizionari, ecc.*).

### **Bibliografie specializzate in scaffale**

Sono documentate tutte le discipline, con prevalenza delle materie umanistiche.

### **Bibliografie specializzate in rete**

Banche dati del Polo SBN, in linea (*Periodicals Index Online, WBIS, Philosopher's Index, ecc.*).

### **Disponibilità di strumenti e specifici per disabilità sensoriali e cognitive**

- Una postazione per la consultazione dei cataloghi in Sala Lettura è accessibile da utenti con disabilità motorie.
- Progetto *Libro Parlato*: sistema integrato di consultazione, download e prestito di audio-libri su vari supporti (audiocassetta, CD-ROM, file audio WMA), con postazione in Sala Consultazione dotata di specifiche apparecchiature HW e applicativi SW.

## **Prestito: ampiezza**

### **Prestito locale**

#### **Orario del servizio**

8.30-19.00: lunedì - giovedì

8.30-15.30: venerdì (salvo prolungamenti, in attuazione di progetti speciali comunicati sul sito web)

8.30-13.00: sabato

#### **Attesa per l'iscrizione al prestito**

Massimo 10 minuti.

### **Disponibilità del materiale**

#### **Documenti richiedibili per ciascuna richiesta**

2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi.

#### **Durata del prestito**

30 giorni; 15 giorni per le opere collocate in Uff. Schedatura e Uff. Automazione.

#### **Attesa per consegna in sede**

20 minuti massimo.

### **Prenotazione a distanza**

Gli utenti già iscritti al servizio possono richiedere materiale in prestito con una delle seguenti modalità:

- per telefono: 059 222 248
- per posta: Largo Sant'Agostino, 337 - 41100 Modena
- per fax: 059 230 195
- per posta elettronica: **[b-este.prestito@beniculturali.it](mailto:b-este.prestito@beniculturali.it)**

### **Prestito interbibliotecario**

#### **Orario del servizio**

- 8.30 – 19.00: lunedì - giovedì
- 8.30 -15.30: venerdì (salvo prolungamenti, in attuazione di progetti speciali comunicati sul sito web)
- 8.30 - 13.30 : sabato

#### **Attesa per l'iscrizione al prestito**

10 minuti massimo.

#### **Tempo di inoltro della richiesta**

Massimo 2 giorni.

#### **Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche**

Massimo 2 giorni.

#### **Durata del prestito**

30 giorni.

## **Riproduzione: regolarità e continuità**

#### **Orario delle richieste**

Nell'orario di apertura della Biblioteca:

- 8.30 – 18.30: lunedì - giovedì
- 8.30-15.00: venerdì (salvo prolungamenti, in attuazione di progetti speciali comunicati sul sito web)
- 8.30 - 13.00 : sabato

## **Riproduzione: ampiezza**

### **Disponibilità degli strumenti**

A servizio degli utenti sono disponibili i seguenti strumenti di riproduzione:

#### **Fotocopie**

Mediante operatore della Biblioteca.

#### **Microfilm**

Mediante laboratorio esterno.

#### **Copie digitali**

Mediante laboratorio esterno o mezzi propri (solo fotografie digitali, con metodi non invasivi).

#### **Fotografie**

Mediante laboratorio esterno o mezzi propri.

#### **Altre riproduzioni**

- È possibile stampare microformati.
- È inoltre possibile effettuare un servizio a distanza completo, con pagamento anticipato, dietro richiesta inoltrata per posta ordinaria, fax o posta elettronica istituzionale.

## **Riproduzione: fedeltà**

### **Conformità alle caratteristiche dell'originale**

100% delle riproduzioni conformi all'originale.

## **Informazioni bibliografiche a distanza: ampiezza**

### **Ricerca per corrispondenza**

La biblioteca effettua ricerche bibliografiche per corrispondenza sulla base di richieste inviate via posta, via fax e via e-mail.

### **Ricerca on line**

OPAC del polo SBN di Modena (raggiungibile dal sito della Biblioteca):

<http://sebinaweb.cedoc.mo.it/SebinaOpac/Opac>

## **Informazioni bibliografiche a distanza: efficacia della mediazione**

### **Indicazione dei referenti**

Annalisa Battini: [b-este.urp@beniculturali.it](mailto:b-este.urp@beniculturali.it)

### **Tempi di risposta**

Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

## IV. Tutela e partecipazione

### Reclami, proposte, suggerimenti

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella *Carta della qualità dei servizi*, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- per posta elettronica all'indirizzo: **[b-este.direzione@beniculturali.it](mailto:b-este.direzione@beniculturali.it)**
- per posta o per fax, utilizzando il modulo allegato alla presente *Carta*, disponibile anche sul sito web.

In nessun caso potranno essere presi in considerazione reclami che non presentino gli estremi anagrafici completi del reclamante.

La Biblioteca Estense Universitaria effettua un monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni e attivando forme di ristoro quali, ad esempio, l'omaggio di pubblicazioni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### Comunicazione

La *Carta della qualità dei servizi* sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito internet (**<http://www.cedoc.mo.it/estense>**) e attraverso Istituzioni locali, Enti culturali e Università.

### Revisione e aggiornamento

La *Carta* è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

## Glossario

### **Qualità**

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### **Servizi pubblici**

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### **Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza. (Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

### **Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)

### **Gli standard**

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### **Standard specifico**

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction (Soddisfazione del cliente)**

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### **Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere



