



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



Biblioteca Statale di Cremona

**Carta
della qualità dei
servizi**

2019

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 Statale di Cremona 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 Statale di Cremona è una struttura periferica del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. In virtù di una Convenzione risalente al 1885 e rinnovata nel 2006, conserva e gestisce la Libreria Civica

La sede

Dal 1938 la Biblioteca occupa il cinquecentesco Palazzo Affaitati grazie all'allora direttrice Virginia Carini Dainotti, importante figura della biblioteconomia italiana. La riorganizzazione funzionale del Palazzo, nel quale ha sede anche il Museo Civico, richiese molteplici interventi: fu ricostruita, pur nel rispetto di alcune preesistenze architettoniche, tutta la fiancata nord-est, un lungo parallelepipedo che ospita i magazzini librari e al primo piano l'ampia Sala di lettura. Nel 1970 quest'ala del palazzo fu ulteriormente prolungata con la costruzione al piano terra di un secondo magazzino librario e al primo piano di una moderna Sala per ragazzi.

La storia

La Biblioteca Statale di Cremona affonda le sue origini a 400 anni fa, quando il vescovo cremonese Cesare Speciano (1539-1607) legò la sua biblioteca, una delle più vaste per i tempi, al Collegio Gesuitico. Soppresso l'ordine nel 1773, la Biblioteca fu aperta al pubblico da Maria Teresa d'Austria all'incirca nel 1780, anno da considerarsi dunque data di nascita ufficiale dell'Istituto.

Il patrimonio s'è arricchito coi duplicati della Braidense di Milano (su ordine della stessa Maria Teresa), con parte dei fondi di altre librerie monastiche (1798), con l'acquisizione di biblioteche private e di enti pubblici, e soprattutto con il deposito dei fondi librari del Civico Museo (1885) che ha portato collezioni statali e municipali in quest'unica sede che era nota, fino a pochi anni fa, come Biblioteca Governativa e Libreria Civica.

La missione

La Biblioteca svolge funzioni di conservazione e di consultazione, principalmente rivolte ai cultori della ricerca storico-letteraria, ma anche funzioni di pubblica lettura per un più ampio universo di fruitori: infatti sono attive sale pensate per l'uso generale come la Sala Multimediale e la Sala Ragazzi, sezione istituita nel 1938 e destinata ai più piccoli, prima nata in Italia all'interno di Biblioteche Statali.

COMPITI E I SERVIZI

- La Biblioteca promuove la lettura in tutte le sue forme, la cultura come patrimonio sopranazionale, sovralinguistico, sovraetnico, l'aiuto alle categorie deboli nell'accesso all'informazione.
- Conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio bibliografico, documentario e iconografico manoscritto e a stampa.
- Raccoglie, tramite acquisti, doni e scambi, la più qualificata produzione editoriale, nazionale e straniera, in base alla peculiarità delle proprie raccolte storiche nonché alle esigenze e alle richieste dell'utenza.
- Riceve per Diritto stampa tutta la produzione editoriale e tipografica della provincia di Cremona.
- Dispone per l'utenza di una Sala multimediale e di un Hotspot wi-fi per la navigazione in internet a scopo di ricerca, studio e documentazione.
- Dispone di una sala conferenze con 77 posti, attrezzata per proiezioni, e di tre sale storiche strutturate per mostre, con espositori fissi e mobili, schermo e tavolo multimediale. In questi spazi organizza mostre, soprattutto bibliografiche, seminari, conferenze, concerti e presentazioni di libri.
- Svolge attività editoriale con la pubblicazione del periodico 'Annali della Biblioteca Statale di Cremona' e delle collane di studi 'Mostre' e 'Fonti e sussidi'.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

8.00-18.30 dal lunedì al venerdì;

8.00-14.00 il sabato,

per un totale di 58.30 ore di apertura

CHIUSURA ORDINARIA

sabato pomeriggio, domenica, festività civili (25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto) e religiose (1 e 6 gennaio, Lunedì di Pasqua, 1 novembre, 13 novembre Sant'Omobono Patrono di Cremona, 8, 25-26 dicembre)

CHIUSURA STRAORDINARIA

chiusura estiva: tre settimane nel mese di agosto (le date esatte vengono comunicate a mezzo stampa locale e sul sito web), durante le quali vengono erogati i soli servizi di distribuzione, prestito locale e sala internet in orario esclusivamente antimeridiano.

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

Agli utenti viene rilasciata una tessera magnetica di accesso all'Istituto, per la compilazione della quale il tempo di attesa è di circa 10 minuti.

Per l'iscrizione al prestito viene rilasciata un'altra tessera, cartacea, con fotografia, per la compilazione della quale il tempo massimo di attesa è di circa 15 minuti.

Per le autorizzazioni alle riproduzioni di materiale dell'Istituto i tempi di attesa sono di circa 10 minuti.

ACCESSO

Accoglienza

Informazione e orientamento:

Esistenza di un punto informativo Si

Nella Sala d'accesso dell'Istituto, nella Sala Cataloghi e nella Sala dei Ragazzi

Disponibilità di informazioni *on line* sui servizi Si

www.bibliocremona.it

Presenza di segnaletica Si

Accesso facilitato per persone con disabilità. Si

Esiste un ascensore che, su chiamata, conduce tanto al primo che al secondo piano della Biblioteca

FRUIZIONE

Ampiezza

Capacità ricettiva

Sala di lettura (1° piano): 99 posti, con 66 prese per pc portatili

Orario: 8.00 – 18,30 dal lunedì al venerdì; 8,00 – 14,00 il sabato

Sala di consultazione (1° piano): 16 posti, con 16 prese per pc portatili, 1 postazione internet

Orario: 9,00 – 18,00 dal martedì al venerdì; 9,00 – 14,00 lunedì e sabato

Sala dei ragazzi (1° piano): 70 posti, 2 postazioni internet;

Orario: 9,00 – 18,00 dal martedì al venerdì; 9.00 – 14.00 lunedì e sabato.

Sala di codicologia (2° piano): 12 posti, con 2 prese per pc portatili;

Orario: 8.00 – 14.00 dal lunedì al venerdì

Sala Multimediale (piano terra): 10 postazioni internet; 3 lettori-stampatori di microfilm; 1 lettore di microfiches; 1 postazione per consultazione del materiale digitalizzato e dei cataloghi on-line; 2 postazioni per la visione dei quotidiani locali “La Provincia” (dal 1946 al 2000) e “Il Regime fascista” (dal 1922 al 1945).

Orario: 8.00 – 13.30 dal lunedì al sabato.

Tutte le sale sono coperte da segnale wi-fi.

Disponibilità del materiale fruibile

Documenti consultabili a scaffalatura aperta

Si

Documenti disponibili alla consultazione diretta da parte degli utenti sono presenti in tutte le sale dell'Istituto: Sala di lettura, di consultazione, dei *ragazzi* e di codicologia, per circa il 5% del patrimonio complessivo della Biblioteca (circa 35.000 volumi dei 700.000 totali)

Documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Documentazione moderna

Documentazione antica e rara

Giornali

Altre tipologie di documenti

3 documenti per ciascuna tipologia

FRUIZIONE

Ampiezza

La Sala Cataloghi è aperta per la ricerca dalle ore 8.10 alle ore 18.20 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.10 alle 13.50 il sabato.

Il Servizio di Distribuzione è attivo dalle ore 9.00 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9.00 alle 13.30 il sabato.

Disponibilità del materiale fruibile

Tempi di attesa per la consegna

non più di 20'

Documentazione moderna

non più di 20'

Documentazione antica e rara

non più di 20'

Giornali

Durata del deposito

6 giorni

Documentazione moderna

Non contemplato

Documentazione antica e rara

Prenotazione a distanza

No

FRUIZIONE

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

In via continuativa Si

Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

In via continuativa Si

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

Cataloghi della Biblioteca a schede Si

Aggiornamento chiuso al 2005:

- * generale per autori/titoli
- * generale per soggetto
- * periodici
- * incunaboli, cinquecentine
- * dattiloscritti
- * manoscritti

Cataloghi della Biblioteca in rete Si

Generale per autori/ titoli (con catalogazione retrospettiva dal 1830)
Generale per soggetto
Cinquecentine (completo)
Seicentine e Settecentine (parziale)
Manoscritti (Manus on line, parziale)
Incunaboli (parziale)

Cataloghi di altre Biblioteche Si

Repertori bibliografici in scaffale Si

Repertori bibliografici in rete No

Bibliografie specializzate in scaffale

Bibliografie specializzate in Sala di consultazione (materie umanistiche e musicologiche) in Sala di codicologia e bibliologia (storia del libro manoscritto e a stampa, paleografia, archivistica e diplomatica)

Bibliografie specializzate in rete No

Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.

Strumenti e sussidi specifici Si

n.1 postazione dalla quale è possibile accedere a contenuti di lettura agevolata per ipovedenti e dislessici situata in Sala Multimediale al piano terreno.

PRESTITO

Ampiezza

Prestito locale

Orario del servizio

9.00-18.00 dal martedì al venerdì.

9.00-13.30 il lunedì e il sabato per un totale settimanale di 45 ore

Attesa per l'iscrizione al prestito

Non più di 15'

Disponibilità del materiale:

documenti richiedibili per ciascuna richiesta

3 documenti

durata del prestito

30 giorni (particolari materiali possono essere soggetti a restrizioni)

attesa per consegna in sede

Non più di 15'

Prenotazione a distanza

Sì

PRESTITO

Ampiezza

Prestito interbibliotecario

Orario del servizio

In forma continuativa per 46 ore settimanali. Il servizio di Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale è a pagamento (le tariffe si intendono per invii fino a due volumi):

Biblioteche Statali : € 10,33

Biblioteche non statali: € 5,16 (più quanto eventualmente richiesto dalla Biblioteca prestante)

Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio bibliografico. La comunicazione della sospensione viene data con largo anticipo all'utenza

La Biblioteca ha aderito al Sistema Bibliotecario Provinciale del cremonese nell'ambito del quale è possibile chiedere a prestito i libri disponibili nelle Biblioteche del Sistema e le consorziate (Sistemi bibliotecari di Brescia e Mantova, comprese le Biblioteche Queriniana di Brescia e Teresiana di Mantova). Questo tipo di prestito è gratuito. Durante gli orari di servizio del prestito locale è possibile inoltrare la richiesta. La consegna avviene ogni giovedì: i tempi di consegna variano da 2 a 15 giorni.

Tempo di inoltro della richiesta

Non più di 2 giorni

Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche

Non più di 2 giorni

Durata del prestito

30 giorni

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste

9.00-17.30 dal martedì al venerdì.
9.00-13.30 il lunedì e il sabato

Orario del ritiro

9.00-17.30 dal martedì al venerdì.
9.00-13.30 il lunedì e il sabato

Orario della cassa

9.00-17.30 dal martedì al venerdì.
9.00-13.30 il lunedì e il sabato
Pagamento interno, rilascio di ricevuta

Ampiezza

Disponibilità degli strumenti:

Possibilità di effettuare

Fotocopie Si

Costi: fotocopia A4: € 0,10; A3 € 0,20

Microfilm Si

Costi stampe da microfilm: A4: € 0,30; A3 € 0,60;

Copie digitali Si

Esecuzione interna tramite scanner Costi 0,50

Stampe da web: A4: € 0,30; A3 € 0,60;

Esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali: gratuita salvo diritti di riproduzione

Fotografie Si

Esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali: gratuita salvo diritti di riproduzione

Altre riproduzioni No

Prenotazioni a distanza

Si

Richieste

e-mail (prest.interbiblio@bibliocremona.it); per lettera (Via Ugolani Dati, 4 - 26100 Cremona).

Fedeltà **Conformità alle caratteristiche dell'originale**

100% delle riproduzioni conformi all'originale

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

Ampiezza

Ricerca per corrispondenza

Si

Richieste
via fax (0372/495615)
e-mail (info.bibliografiche@bibliocremona.it)
per lettera (Via Ugolani Dati, 4 - 26100 Cremona).

Ricerca on line

Si

<http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/OPACCR/cat/SF>

Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto

Si

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

Si

Uff. acquisti libri – Raffaella Barbierato (uff.acquisti@bibliocremona.it)
Prestito Interbibliotecario - Raffaella Barbierato (info.bibliografiche@bibliocremona.it)
Uff. manoscritti – Raffaella Barbierato (uff.manoscritti@bibliocremona.it)
Uff. periodici - Edda Boldori (uff.periodici@bibliocremona.it)
Uff. Schedatura – Francesco Cignoni(uff.schedatura@bibliocremona.it)
Catalogazione libro antico – Francesco Cignoni (uff.libranticobibliocremona.it)
Prestito locale e RBB – Alida Chinzani (uff.prestito@bibliocremona.it)
Sala dei Ragazzi – Chiara Ruggeri (sala.ragazzi@bibliocremona.it)
Sala multimediale – Paolo Pueroni (sala.multimediabibliocremona.it)
Uff. Amministrativo - Emanuela Rizzi (support@bibliocremona.it)

Tempi di risposta

Nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le esigenze di servizio, entro e non oltre quanto previsto dalla normativa.

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 puntuali da presentare con le seguenti modalità:

Avvalersi dei moduli a disposizione presso l'ingresso e depositarli nell'apposito box all'uscita

La Biblioteca Statale di Cremona effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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 consultabile sul sito della biblioteca (www.bibliocremona.it)

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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Statale di Cremona

Via Ugolani Dati, 4
Tel. 0372495611 Fax 0372495615

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