



MINISTERO per i BENI e le ATTIVITÀ'
CULTURALI e per il TURISMO

Biblioteca di storia moderna
e contemporanea

Carta della qualità dei servizi

2020

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I. PRESENTAZIONE

Finalità

La Carta della qualità dei servizi rappresenta il patto che la Biblioteca di storia moderna e contemporanea stipula con i propri utenti. È un documento di carattere istituzionale, che dichiara gli impegni assunti dall'Istituto in riferimento ai servizi offerti e la modalità con la quale essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità, rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, un documento che garantisce il rispetto di reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione.

Il confronto costante con le aspettative, i reclami e i suggerimenti degli utenti orienta la Biblioteca di storia moderna e contemporanea all'innovazione e al miglioramento. Di conseguenza la Carta viene verificata e aggiornata periodicamente in relazione a nuovi obiettivi prefissati.

Nell'elaborare la Carta della qualità dei servizi la Biblioteca si è ispirata ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni contenute nelle direttive del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ("Qualità percepita dagli utenti" e "Benessere organizzativo") e ha adempiuto alla Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007 ("Adozione della carta della qualità dei servizi per gli istituti e i luoghi di cultura statali").

II. PRINCIPI

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono forniti sulla base del principio di uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizione sociale, condizione fisica, opinione politica.

La Biblioteca non esercita alcuna censura né controllo sui contenuti delle letture, delle ricerche e degli interessi dei propri utenti. Si ritiene vincolata al segreto professionale per tutti i dati individuali e individualmente riconoscibili derivanti dalle procedure necessarie all'erogazione dei servizi.

La comunicazione è improntata a chiarezza e trasparenza.

Il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a obiettività, giustizia e imparzialità. I servizi erogati dalla Biblioteca sono gratuiti, salvo quelli aggiuntivi secondo quanto disposto dal Codice dei beni culturali.

Accessibilità, continuità e regolarità

L'erogazione dei servizi è assicurata con regolarità e continuità. Eventuali sospensioni saranno tempestivamente comunicate all'utenza e si adotterà ogni misura per arrecare agli utenti il minore disagio possibile. La Biblioteca è accessibile anche ai soggetti diversamente abili.

Diritto di scelta

La Biblioteca si adopera affinché il diritto di scelta possa essere esercitato effettivamente e consapevolmente, fornendo agli utenti informazioni sulle risorse documentarie disponibili e orientandoli verso i servizi più adeguati a soddisfare le loro esigenze.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca di storia moderna e contemporanea promuove l'informazione sul proprio patrimonio, sulle attività svolte e sui servizi erogati, garantendo la semplificazione delle procedure, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Promuove inoltre la partecipazione degli utenti assicurando l'inoltro e la soddisfazione dei suggerimenti da essi formulati, in forma singola o associata.

Efficienza, efficacia ed economicità

La Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza e di efficacia in modo da ottenere un buon rapporto tra costi e prestazioni. La cooperazione interbibliotecaria a ogni livello permette di migliorare in modo consistente il livello delle prestazioni fornite.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Sede

La Biblioteca di storia moderna e contemporanea ha sede in Palazzo Mattei di Giove, noto anche come Palazzo Antichi Mattei, e ha il suo ingresso principale su Via Michelangelo Caetani 32. Ulteriori ingressi sono in Via dei Funari 31 e in Via Michelangelo Caetani 35. Al secondo piano sono situate le sale di lettura e gli uffici, mentre al piano terra, con accesso dal secondo cortile, si trova l'Emeroteca. I servizi di informazione e i cataloghi in linea sono consultabili sia al secondo piano che in Emeroteca. I cataloghi cartacei e il servizio di prestito sono disponibili solo al secondo piano. I depositi librari occupano vari spazi all'interno dello stesso edificio.

Storia

Le origini della Biblioteca risalgono al giugno 1880, quando su proposta di Pasquale Villari fu costituita la Sezione Risorgimento della Biblioteca nazionale Vittorio Emanuele II di Roma.

Nel 1906 fu presentato dal ministro dell'istruzione il progetto di un istituto autonomo, concepito come biblioteca, museo e archivio del Risorgimento, e proposto il trasferimento nel monumento a Vittorio Emanuele II. Venne istituito un Comitato nazionale per la storia del Risorgimento, che durante il primo conflitto mondiale allargò i propri compiti al reperimento di materiale bibliografico e documentario relativo alla guerra. Tra il 1920 e il 1923 l'istituto divenne la Biblioteca Museo Archivio del Risorgimento. Nel 1935, con la riorganizzazione degli istituti storici voluta da Giovanni Gentile, le raccolte della Biblioteca furono divise tra due istituzioni distinte: la parte museale e, in seguito, quella archivistica, vennero destinate all'Istituto storico per il Risorgimento italiano, con sede nel Vittoriano, la parte bibliografica venne attribuita alla biblioteca sita in Piazza Venezia annessa all'Istituto storico italiano per l'età moderna e contemporanea, che sarebbe diventata, di lì a poco, Biblioteca di storia moderna e contemporanea con trasferimento nella sede attuale di Palazzo Mattei di Giove.

Patrimonio bibliografico

Il patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca è costituito da:

- 40.000 carte manoscritte, prevalentemente autografi;
- 615.000 volumi ed opuscoli;
- 12.000 periodici (di cui 5000 correnti - 350 cartacei e 4650 elettronici);
- circa 80.000 editti, bandi e fogli volanti dei secoli XVI-XIX;
- 16.000 manifesti, illustrati e non, volantini, numeri unici e altro materiale documentario relativo alla prima guerra mondiale e al periodo 1919-1922;
- circa 10.000 manifesti relativi all'associazionismo politico e sociale dal 1945 a oggi;

- circa 2500 incisioni, disegni, tempere;
- 11.000 cartoline illustrate;
- 8.000 fotografie;
- circa 500 spartiti musicali;
- oltre 200 carte geografiche e mappe;
- 4.000 bobine di microfilm;
- 1.000 supporti multimediali (DVD, Cd-Rom).

Compiti istituzionali

La Biblioteca di storia moderna e contemporanea venne posta nel 1945 alle dirette dipendenze del Ministero della pubblica istruzione, e nel 1974, insieme con le altre biblioteche pubbliche statali, alle dipendenze del Ministero per i beni culturali e ambientali, divenuto nel 1998 Ministero per i beni e le attività culturali, attualmente Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo.

La Biblioteca di storia moderna e contemporanea assolve, nell'ambito del Sistema Bibliotecario Nazionale, il compito di istituto specializzato nella documentazione della storia moderna e contemporanea. Gli orientamenti attuali tendono a fornire gli strumenti di base per lo studio della storia dei secoli XVI-XX, con particolare riguardo all'Ottocento e al Novecento. All'interno del proprio campo di interesse, la Biblioteca dedica particolare attenzione alle raccolte di fonti e documenti, agli strumenti per la ricerca, bibliografica, alle pubblicazioni straniere, ai periodici specializzati. Promuove con idonei strumenti bibliografici e catalografici e adeguate iniziative pubbliche la conoscenza delle proprie collezioni. I suoi compiti, definiti dal D.P.R. 5 luglio 1995 n. 417 e specificati nel Regolamento interno della Biblioteca, sono i seguenti:

- a) raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
- b) conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche;
- c) documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti;
- d) svolgere i suddetti compiti in cooperazione con altre biblioteche e istituti, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

I servizi

I principali servizi all'utenza sono:

- orientamento, informazioni bibliografiche e assistenza qualificata nella ricerca di documenti in sede e a distanza;
- messa a disposizione dei cataloghi cartacei e in linea, anche attraverso il sistema di gestione integrata dei servizi ERMES;
- servizio di lettura e consultazione, con disponibilità di prenotazione da remoto attraverso il sistema ERMES;
- prestito locale e interbibliotecario nazionale;
- visite guidate, anche su richiesta di scuole, università e istituti culturali allo scopo di illustrare il patrimonio e i servizi della Biblioteca;
- seminari e corsi di metodologia della ricerca storica rivolti a studenti liceali e universitari, anche in collaborazione con altre istituzioni culturali presenti sul territorio;
- organizzazione di incontri, dibattiti, presentazioni, mostre, convegni, visite guidate, tavole rotonde, seminari, giornate di studio;
- comunicazione continua e aggiornata sul patrimonio e le attività della biblioteca attraverso il sito internet, le mailing list, i social network e i canali di comunicazione presenti sul sito del MIBACT.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
La Biblioteca è aperta a chiunque abbia necessità di consultare le sue raccolte. Per l'accesso è necessario avere compiuto il 18° anno di età ed effettuare le procedure di registrazione previste.	
Orario e giorni di apertura della Biblioteca	dal lunedì al venerdì: 8.30 – 19.30; sabato: 8,30 – 13,30 Orario di apertura della Sala Emeroteca dal lunedì al venerdì: 9.30 -15.30; sabato: 10.00 – 13.00 Da fine luglio a fine agosto, la Biblioteca osserva un orario ridotto.
Giorni di chiusura	Domeniche, festività civili e religiose, Santo patrono (S. Pietro e Paolo, 29 giugno). La Biblioteca è chiusa nel mese di agosto per due settimane ai sensi del “Regolamento recante norme sulle Biblioteche pubbliche statali” (D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417). Durante tale periodo restano in funzione i servizi di prestito, informazioni bibliografiche e consultazione delle risorse digitali per almeno due ore al giorno.
Modalità di comunicazione	La riduzione d'orario e il periodo di chiusura vengono tempestivamente comunicati al pubblico attraverso i principali canali informativi.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Il rilascio della tessera d'ingresso che dà accesso a tutti i servizi gestiti dal sistema informatizzato avviene, previa compilazione di apposito modulo, in tempo reale.
Accoglienza	
Sito web	Il sito web www.bsmc.it , aggiornato regolarmente, fornisce tutte le informazioni sulle attività e i servizi della Biblioteca. E dà accesso ai cataloghi in linea, alle risorse digitali di libera consultazione e alla prenotazione a distanza dei servizi.
- Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Punti informativi all'ingresso della Biblioteca al secondo piano e in Sala emeroteca al pianterreno.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Dépliant informativo in italiano e in inglese scaricabile dal sito www.bsmc.it
- presenza di segnaletica interna	Segnaletica a muro e da tavolo.
- presenza di segnaletica esterna	E' presente una segnaletica essenziale all'ingresso principale della sede.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Le sale di lettura sono tutte accessibili a persone diversamente abili; al pianterreno e al secondo piano sono disponibili servizi igienici attrezzati e accessibili a persone con disabilità motoria.

FRUIZIONE

Ampiezza

Capacità ricettiva	Sale di consultazione e lettura: 70 posti, con relative prese elettriche per p.c. portatili, rete wireless ; Sala Emeroteca: 10 posti con relative prese elettriche, rete wireless; Sala conferenze: 50 posti, rete wireless.
Disponibilità del materiale fruibile: - documenti consultabili a scaffalatura aperta	Nelle sale di consultazione sono disponibili: - circa 15000 volumi cartacei a presa diretta; - circa 4600 titoli di periodici in formato digitale ed elettronico in abbonamento, consultabili su postazioni dedicate.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta: - documentazione moderna	n. 2 opere per volta per la consultazione e per il prestito, per un massimo di quattro volumi.
- documentazione periodica	n. 2 documenti;
- altre tipologie di documenti: audio-cassette, microfilm, cd-rom, dvd, fotografie	n.2 documenti;
- documentazione antica e rara	n. 2 documenti per volta.
Orario per l'inoltro delle richieste: - biblioteca - emeroteca	I documenti possono essere richieste nei seguenti orari: - dalle 8.30 alle 18.00 (lun-ven); 8.30/12.00 (sabato). - dalle 10.00 alle 15.00 (lun-ven); dalle 10.00 alle 12.00 (sabato).
Tempi di attesa per la consegna:	I documenti vengono consegnati entro il tempo massimo di 1 ora.
Durata del deposito:	La durata massima del deposito è di 7 giorni, compatibilmente con lo stato di conservazione del documento. Per i documenti manoscritti, rari e di pregio non è consentito il deposito.
Richieste da remoto	Gli utenti registrati, in possesso di tessera della Biblioteca in corso di validità, possono inoltrare richieste di lettura e di prestito da remoto, secondo le stesse regole e limitazioni delle richieste formulate in sede, abilitandosi al servizio.
Sale aperte alla fruizione	Le sale di consultazione sono 6; a queste si aggiungono la sala cataloghi e la sala conferenze.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Pulizia quotidiana dei locali e regolare controllo e manutenzione degli impianti.

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Nell'intero orario di apertura al pubblico è disponibile personale qualificato per l'accoglienza e l'assistenza degli utenti e per le informazioni bibliografiche.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	<ul style="list-style-type: none"> - cataloghi della biblioteca in rete; - cataloghi di altre biblioteche; - repertori bibliografici e bibliografie specializzate cartacei e in rete; - banche dati specializzate per gli studi storici e per la ricerca legislativa; - riviste e giornali in formato elettronico; - collezioni digitali.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Deposito oggetti	Gli effetti personali vanno depositati a titolo gratuito negli appositi armadietti situati all'ingresso della biblioteca.
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	
Orario del servizio	<p>Dal lunedì al venerdì: 10.00 - 13.30; 14.30 - 19.00; sabato: 10.00 - 12.30.</p> <p>Nel mese di luglio il servizio di prestito è sospeso per due settimane per permettere la revisione delle registrazioni connesse al servizio di prestito, ai sensi dell'art. 57 del "Regolamento recante norme sulle Biblioteche pubbliche statali" (D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417).</p>
Accesso e ampiezza	Le modalità di iscrizione e l'elenco del materiale escluso dal prestito sono contenuti nel "Regolamento interno della Biblioteca di storia moderna e contemporanea" e pubblicate sul sito web.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Max 15 minuti.
Disponibilità del materiale: - documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 opere per un massimo di 4 volumi.
- durata del prestito	15 giorni rinnovabili per una volta.
- attesa per consegna in sede	Min 30'/max 60'.
Richieste da remoto	Gli utenti registrati, in possesso di tessera della Biblioteca in corso di validità, possono inoltrare richieste di lettura e di prestito da remoto, secondo le stesse regole e limitazioni delle richieste formulate in sede, abilitandosi al servizio.

Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	Dal lunedì al venerdì: 10.00 - 13.30; 14.30 - 19.00; sabato: 10.00 - 12.30
Costi del servizio	Secondo il tariffario ministeriale previsto dalla normativa vigente.
Modalità di pagamento	Versamento sul c/c 871012, intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, con causale: Capo XXIX, capitolo 2584, art. 3 – prestito interbibliotecario a favore della Biblioteca di storia moderna e contemporanea.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Max 15 minuti
Tempo di inoltro della richiesta	2 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	3 giorni
Durata del prestito	20 giorni
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Coincide con l'orario di apertura al pubblico della Biblioteca
Ampiezza	
Possibilità di effettuare: - riproduzioni digitali	Previa autorizzazione dei responsabili
Richieste di riproduzioni a distanza	Inviare richiesta scritta all'indirizzo mail: b-stmo.fotoriproduzioni@beniculturali.it
Fedeltà	
Fedeltà: Conformità alle caratteristiche dell'originale	Tutte le riproduzioni sono al 100% conformi all'originale.
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Il personale qualificato risponde a tutte le richieste pervenute tramite e-mail, fax, telefono.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	www.bsmc.it www.sbn.it http://www.repubblicaromana-1849.it http://www.14-18.it http://digiteca.bsmc.it

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Il personale tecnico-scientifico risponde a richieste pervenute per posta ordinaria, per fax al numero 0668807662, per telefono al numero 0668281758, per e-mail all'indirizzo b-stmo.info@beniculturali.it .
Tempi di risposta	Il tempo di risposta varia da contestuale a max 15 gg, a secondo del tipo e della complessità della richiesta.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Eventi	La Biblioteca promuove e ospita iniziative volte a diffondere la conoscenza del proprio patrimonio: incontri di studio, convegni, presentazioni di volumi, concerti, realizzazione di mostre (anche virtuali) e collaborazioni a eventi espositivi fuori sede, proiezioni, aperture straordinarie, aperture straordinarie per le Giornate del patrimonio e per la Domenica di Carta, visite guidate al Palazzo Mattei di Giove e alla Biblioteca, con illustrazione delle collezioni.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La Biblioteca cura la pubblicazione di cataloghi e monografie per illustrare il proprio patrimonio e diffonderne la conoscenza, nonché per offrire ulteriori suggestioni di ricerca.
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle iniziative avviene attraverso diversi canali: <ul style="list-style-type: none"> - sito web - newsletter - segnalazioni sulla stampa periodica - social network: Facebook, Instagram - canale Youtube - Avvisi e locandine a stampa - Sezione eventi del sito MIBACT.
Risorse aggiuntive	Dietro richiesta, compatibilmente con la missione dell'Istituto, possono essere concessi in uso, a titolo oneroso, alcuni locali della Biblioteca, con le modalità previste dalla normativa vigente.
Altro	Al fine di ampliare, conservare e migliorare la fruizione del proprio patrimonio, la Biblioteca incrementa regolarmente le proprie collezioni digitali rendendole liberamente accessibili sul sito www.bsmc.it , e sulle banche dati ad esso collegate.

EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- Seminari e incontri di studio	La Biblioteca organizza su richiesta cicli di seminari, rivolti agli studenti delle scuole superiori, di approfondimento delle tematiche storiche sull'età contemporanea. Periodicamente vengono promosse giornate di studio e seminari sulla ricerca storica e l'uso delle fonti, in convenzione con le scuole e le università.
- - Stage e tirocini formativi	In conformità con le disposizioni vigenti e sulla base di convenzioni stipulate con le università presenti sul territorio, la Biblioteca accoglie studenti per tirocini curricolari.
- altre iniziative	Giornate Europee del Patrimonio, Domeniche di Carta, Giorno della memoria della Shoah, lezioni per studenti universitari con illustrazione dei fondi bibliografici, visite guidate.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Oltre ai consueti canali di diffusione (web, social network, mailing list) le iniziative sono diffuse tramite il Centro per i servizi educativi del museo e del territorio e attraverso la sezione degli eventi del sito del MIBACT.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - Università e centri di ricerca - Archivi istituzionali e privati - Biblioteche pubbliche e private - Istituti scolastici - Testate giornalistiche nazionali e locali (stampa e televisione) - Cooperative e associazioni di volontariato che operano nel settore dei beni culturali - Istituti ed enti di ricerca - Associazioni di settore (AIB) - Editori - Comunità ebraica - Associazioni di studi per la ricerca storica (SISSCO, SISEM, SIS ecc.) - Musei e centri studi per la storia del Risorgimento e della Resistenza - Associazioni che si occupano di studi sul territorio

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Iniziative finalizzate al miglioramento - delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> - ristrutturazione degli spazi d'ingresso al Palazzo e alla Biblioteca con esposizione di materiale iconografico dalle collezioni - ulteriori misure di accessibilità per persone con disabilità motoria - potenziamento della rete wireless - adeguamento e miglioramento degli impianti di sicurezza, illuminazione e climatizzazione - ottimizzazione e messa a norma degli spazi destinati a depositi librari
- delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> - incremento delle collezioni digitali, a fine di conservazione e tutela e di una migliore fruibilità -
- dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> - potenziamento della gestione integrata dei servizi attraverso il sistema ERMES (prenotazione a distanza di lettura e prestito etc.)
- delle attività di valorizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - la Biblioteca intende dare seguito alla fruttuosa collaborazione con gli stakeholder sia per quanto attiene all'incremento del patrimonio (case editrici, istituzioni di ricerca, autori, etc), sia per quanto riguarda la realizzazione di iniziative scientifiche, culturali e didattiche (istituti pubblici e privati, accademie, istituzioni e associazioni culturali italiane e straniere, università etc); - ampliamento e incremento delle collezioni digitali disponibili attraverso il sito www.bsmc.it
RECLAMI	
Reclami	I reclami vanno indirizzati alla Direzione della Biblioteca.

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.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati alla presente Carta. I moduli vanno inoltrati all'indirizzo b-stmo@beniculturali.it, al fax 0668807662 o consegnati al personale d'assistenza.

L'istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi, sottoposta ad aggiornamento periodico, è pubblicata sul sito internet ed è disponibile all'ingresso della Biblioteca.

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 E PER IL TURISMO

Biblioteca di storia moderna e contemporanea

Via Michelangelo Caetani 32 – 00186 Roma
Tel. 066828171 – fax 0668807662

MODULO PER RECLAMI/SUGGERIMENTI

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

NOME _____
COGNOME _____
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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI E PER IL TURISMO
Biblioteca di storia moderna e contemporanea

Via Michelangelo Caetani 32 – 00186 Roma
Tel. 066828171 – fax 0668807662

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days