



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Estense Universitaria

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 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 facente parte il complesso mussale delle Gallerie Estensi che dipende dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Adotta il regolamento delle biblioteche pubbliche statali per le norme generali ed un regolamento interno per le 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 come 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 (1882), 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 carattere storico, ha la missione di accrescere, salvaguardare e valorizzare le proprie collezioni; 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.

I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca svolge istituzionalmente i seguenti compiti:

- arricchimento delle collezioni attraverso l'acquisto delle principali novità editoriali e, ove possibile, di materiale disponibile sul mercato antiquario
- catalogazione partecipata del materiale (SBN, Manus)
- deposito legale per Modena e Provincia
- attività di valorizzazione
- servizi all'utenza

La Biblioteca garantisce i seguenti servizi:

- consultazione dei cataloghi cartacei e in linea
- consultazione di archivi biografici, repertori e banche dati online
- consultazione online ed offline della raccolta digitale di opere possedute
- informazioni bibliografiche
- distribuzione dei documenti per lettura in sede, prestito e fotocoproduzione
- localizzazione di documenti posseduti da altre biblioteche
- prestito locale, interbibliotecario ed internazionale
- rilevamento dei desiderata degli utenti e acquisto delle opere richieste, se compatibili con l'indirizzo culturale della Biblioteca e con le risorse disponibili
- fotocoproduzioni
- lettura e studio in sede
- aperture straordinarie della biblioteca in occasione di eventi culturali

Il referente per la compilazione della Carta è Martina Bagnoli.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
	Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	8.30-19.15: lunedì – giovedì 8.30-15.45: venerdì 8.30-13.45: sabato Per l'orario aggiornato dei servizi si veda il sito web
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i> ▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	La biblioteca è aperta al pubblico tutti i giorni escluse le domeniche, le festività civili e religiose e quella del Santo Patrono (San Geminiano, 31 gennaio). Dalla seconda metà del mese di luglio e per tutto il mese di agosto, nei giorni 24 e 31 dicembre, salvo diverse disposizioni, la Biblioteca è aperta dalle 8.30 alle 13.45. La chiusura straordinaria annuale, ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, preventivamente segnalata con largo anticipo, si effettua di norma a inizio settembre. Durante il periodo di chiusura gli utenti possono comunque accedere alla Sala Cataloghi ed usufruire dei servizi di prestito dalle ore 10.00 alle 12.00.
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<i>Non più di 60 minuti</i>	Solo per l'accesso alla Sala Consultazione. Tempo d'attesa: non più di 20 minuti.
Accoglienza		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	<i>SI</i>	Ufficio Distribuzione e Prestito

• disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI / NO</i>	No
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	Tutte le informazioni sulla biblioteca sono riportate sul sito web: http://www.gallerie-estensi.beniculturali.it/biblioteca-estense-universitaria/
• presenza di segnaletica	<i>SI</i>	Nell'Istituto sono presenti: Segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi Segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio (planimetrie, vie di fuga, estintori)
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>SI</i>	La Biblioteca è accessibile alle persone con disabilità motoria. E' dotata di un ascensore che collega il piano terra al secondo piano dove sono situate la Sala Consultazione e la Sala Cataloghi. Non c'è personale specificamente formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma gli addetti all'accoglienza sono in grado di fornire un'assistenza di base.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	Sala Consultazione: 36 posti, 24 prese, 4 postazioni per l'accesso ad internet. Sala Lettura: 12 posti, 12 prese elettriche per PC portatili.
Disponibilità del materiale fruibile:		
• Documenti consultabili a scaffalatura aperta	<i>SI</i>	Documentazione a scaffalatura aperta disponibile sono in Sala Consultazione. 17.000 volumi circa
• Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		
- documentazione moderna	<i>Almeno 2 unità</i>	massimo 6 unità bibliografiche per volta

- documentazione antica e rara	<i>A partire da 1 unità</i>	1 unità bibliografica per volta, con un massimo di 10 al giorno; per la documentazione antica e rara saranno date in consultazione, quando disponibili, le riproduzioni
- giornali	<i>Almeno 2 unità</i>	massimo 6 unità per volta
- altre tipologie di documenti	<i>Almeno 2 unità</i>	CD-ROM, DVD: 1 per volta, con un massimo di 5 al giorno
• Tempi di attesa per la consegna:		
- documentazione moderna	<i>Non più di 75'</i>	non più di 20 minuti
- documentazione antica e rara	<i>Non più di 75'</i>	non più di 20 minuti, salvo materiale non cartulato (non più di 75 minuti).
- giornali	<i>Non più di 75'</i>	Per i giornali in sede non più di 30 minuti. Per quanto riguarda i giornali e i periodici conservati nel magazzino esterno verranno prelevati il mercoledì e il venerdì mattina, pertanto le richieste dovranno essere effettuate entro le ore 19.00 del martedì e del giovedì..
• Durata del deposito:		
- documentazione moderna	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni (a partire dal giorno dell'ultima consultazione), rinnovabile
- documentazione antica e rara	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni (a partire dal giorno dell'ultima consultazione), rinnovabile
• Prenotazione a distanza	<i>SI / NO</i>	per telefono: 059 4395711, per posta: Largo Sant'Agostino, 337 - 41121 Modena, per posta elettronica all'indirizzo: ga-esten@beniculturali.it
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	Assistenza alla ricerca è garantita durante l'intero orario di apertura presso l'Ufficio Distribuzione e in Sala Consultazione.
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:		

• in via continuativa	<i>SI / NO</i>	In Biblioteca non è presente personale specificamente formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma gli addetti all'accoglienza sono in grado di fornire un'assistenza di base.
• su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI / NO</i>	No
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
• Cataloghi della Biblioteca a schede	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> - catalogo Staderini per autore/titolo/soggetto (fino al 1957) - catalogo opere moderne per autore/titolo/soggetto - catalogo periodici - catalogo delle cinquecentine (parziale) - catalogo di Sala Consultazione (aggiornato fino al 2004)
• Cataloghi della Biblioteca in rete	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> - OPAC di polo SBN aggiornato periodicamente - MANUS on line - ACNP (Periodici) - Analecta (Spoglio di periodici) - Catalogo Staderini con ricerca a testo libero (attualmente disponibile solo sulla rete intranet)
• Cataloghi di altre Biblioteche	<i>SI</i>	OPAC SBN e OPAC delle maggiori biblioteche mondiali Cataloghi cartacei a volume di incunaboli, manoscritti e libri rari, disponibili in Sala Consultazione.
• Repertori bibliografici in scaffale	<i>SI</i>	Repertori biografici, Enciclopedie generali, Filosofia, Religione, Dizionari, Scienze sociali, Storia, Atlanti geografici e cronologici
• Repertori bibliografici in rete	<i>SI / NO</i>	EmiLib, che offre l'accesso a quotidiani e riviste online, audiolibri, ebook, banche dati, musica e film.
• Bibliografie specializzate in scaffale	<i>SI</i>	Agiografia, Patristica, Teologia, Filosofia, Musica, Letteratura, Repertori biografici, Storia
• Bibliografie specializzate in rete	<i>SI / NO</i>	EmiLib, che offre l'accesso a quotidiani e riviste online, audiolibri, ebook, banche dati, musica e film.
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.		
• Strumenti e sussidi specifici	<i>SI / NO</i>	No

PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
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>	8.30-19.00: lunedì – giovedì 8.30-15.30: venerdì 8.30-13.00: sabato Dalla seconda metà del mese di luglio e per tutto il mese di agosto, nei giorni 24 e 31 dicembre, salvo diverse disposizioni, la Biblioteca è aperta dalle 8.30 alle 13.45. La chiusura straordinaria annuale, ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, preventivamente segnalata con largo anticipo, si effettua di norma a inizio settembre. Durante il periodo di chiusura gli utenti possono comunque accedere alla Sala Cataloghi ed usufruire dei servizi di prestito dalle ore 10.00 alle 12.00.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Non più di 10 minuti
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<i>Almeno 2 unità</i>	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi di opere pubblicate negli ultimi 100 anni
• durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni ed è prorogabile, a richiesta e in assenza di prenotazioni, per i successivi 30 giorni, anche telefonicamente
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	Non più di 20 minuti
• Prenotazione a distanza	<i>SI / NO</i>	Gli utenti già iscritti al servizio possono richiedere materiale in prestito con una delle seguenti modalità: - per telefono 059 4395711 - per posta elettronica all'indirizzo: mailto:ga-esten.prestito@beniculturali.it - Direttamente tramite OPAC BiblioMo https://www.bibliomo.it/SebinaOpac/do
Prestito interbibliotecario		

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>	Vedi prestito locale Il servizio è a pagamento. Per l'invio delle opere dovrà essere corrisposto l'importo stabilito dalla biblioteca prestatrice, mentre per la restituzione si applica quanto disposto dalla Circolare ministeriale n. 121 del 30.5.1997, che prevede un costo massimo di Euro 5,16 per l'Italia e di Euro 8 per l'estero.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Non più di 10 minuti
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	2 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	2 giorni
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	Di norma 30 giorni, ma è la biblioteca prestante che stabilisce la durata del prestito, autorizza la lettura a domicilio, la proroga e la possibilità di riproduzione del materiale librario inviato
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Fino a mezz'ora prima della chiusura
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Fino a mezz'ora prima della chiusura
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Fino a mezz'ora prima della chiusura. Fotocopie da originale:(A4) euro 0,08; (A3) euro 0,16. Pagamento in contanti; per altri tipi di riproduzione si consulti l'apposita pagina sul sito web della biblioteca
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ fotocopie	<i>SI/NO</i>	Mediante operatore della Biblioteca
➤ Microfilm	<i>SI/NO</i>	No
➤ Copie digitali	<i>SI/NO</i>	Mediante operatore della Biblioteca.
➤ Fotografie	<i>SI/NO</i>	Le riproduzioni digitali eseguite con mezzi propri (fotocamera digitale, tablet, smartphone) sono gratuite
➤ Altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	No
• Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	Si effettua servizio a distanza, dietro richiesta inoltrata per posta, fax o posta elettronica

Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	La biblioteca effettua ricerche bibliografiche sulla base di richieste inviate via posta, via fax e via e-mail
Ricerca on line	<i>SI / NO</i>	Opac di polo SBN Manus online Cataloghi digitalizzati
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI / NO</i>	- Teca digitale disponibile all'indirizzo: https://www.gallerie-estensi.beniculturali.it/biblioteca-estense-universitaria/cataloghi/ - EmiLib
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Martina Bagnoli ga-esten@beniculturali.it
Tempi di risposta	<i>Entri 35 giorni</i>	Entro 35 giorni dal ricevimento della richiesta, salvo particolari esigenze di servizio

VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre		Nella Sala Campori vengono organizzate periodicamente mostre di materiale della Biblioteca.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)		Occasionalmente vengono organizzate conferenze, presentazioni di libri, visite guidate gratuite
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)		Occasionalmente la Biblioteca pubblica i cataloghi relativi alle proprie mostre, cataloghi bibliografici dei propri fondi e partecipa anche a pubblicazioni scientifiche esterne
Diffusione delle attività/iniziative		La diffusione delle attività viene data attraverso il sito web della Biblioteca, social network e quotidiani, sito del MiBAC
Risorse aggiuntive		No

EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Visite e percorsi tematici		Non sono previste visite guidate e percorsi tematici. In occasione di eventi specifici si effettuano visite guidate alle sale storiche della Biblioteca. Su richiesta, i docenti universitari possono svolgere singole lezioni utilizzando il patrimonio bibliografico messo a disposizione dalla Biblioteca
Laboratori artistici e di animazione		No
Corsi di formazione per docenti scolastici		No
Corsi di formazione per operatori didattici		No
Progetti speciali in convenzione con le scuole		No
Altre iniziative		No
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative		Ogni iniziativa viene pubblicizzata e diffusa attraverso il sito web della Biblioteca, del MiBAC e social network

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder		La Biblioteca stabilisce convenzioni ed accordi con enti territoriali, Università ed istituzioni pubbliche e private italiane e straniere, ecc. con finalità di valorizzazione e promozione dell'attività culturale e di ricerca.
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		Sito web, posta elettronica, social network
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		Incremento e fidelizzazione dell'utenza sia locale che remota
Iniziative finalizzate al		No

miglioramento: - delle strutture		
- delle collezioni		Prosecuzione della catalogazione delle opere del fondo antico Digitalizzazione delle raccolte di manoscritti e rari Ripensamento delle politiche di acquisizione
- dei servizi		Incremento degli eventi rivolti alla valorizzazione dei fondi e miglioramento della comunicazione del patrimonio e dei servizi
- delle attività di valorizzazione		Incremento degli eventi rivolti alla valorizzazione dei fondi con mostre, presentazioni libri e cicli di conferenze

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:

La persona incaricata della gestione dei reclami è Martina Bagnoli.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo ga-esten@beniculturali.it o un fax al seguente numero 059230196. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail ga-esten@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati all'ingresso. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

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 Estense Universitaria

Largo S. Agostino 337 – 41121 MODENA
Tel. 059 4395711 Fax 059 230196

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