



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
E PER IL TURISMO

DIREZIONE GENERALE BIBLIOTECHE E ISTITUTI CULTURALI

BIBLIOTECA STATALE STELIO CRISE
DI TRIESTE

Carta della qualità dei servizi

2019

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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

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

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

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la biblioteca si ispira ai “principi fondamentali”:

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

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

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

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

- *partecipazione*

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

- *efficienza ed efficacia*

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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

NOTIZIE STORICHE

La Biblioteca statale Stelio Crise di Trieste è un Istituto periferico del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo.

Nasce nel 1956 col nome di Biblioteca del Popolo su iniziativa della Soprintendenza Bibliografica per il Veneto Orientale e la Venezia Giulia e del Commissariato del Governo. Pensata come una biblioteca di pubblica lettura, viene articolata in una sede centrale amministrativa e in una serie di sedi per il prestito ramificate su tutto il territorio triestino. Nel 1978 entra a far parte del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali e diventa la Biblioteca Statale del Popolo. Nel 1998, con il trasferimento nell'attuale sede di palazzo Brambilla-Morpurgo e la centralizzazione dei fondi librari, la biblioteca chiude la stagione delle sale di pubblica lettura a scaffale aperto e diventa un Istituto di tipo conservativo. Nel 2012 il Ministero decide di intitolarla al triestino Stelio Crise, protagonista della sua fondazione e direttore dal 1963 al 1974.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Quando la biblioteca viene inaugurata, il 19 novembre 1956, sono trascorsi solo due anni dal ritorno di Trieste all'Italia. Fin da subito compito dell'Istituto è quello di diffondere la produzione editoriale italiana contemporanea, assolto attraverso le sedi dislocate sul territorio, i "punti di prestito" attivati nelle carceri, ospedali, campi profughi, e l'uso di un "bibliobus" per raggiungere le zone più periferiche. Questa organizzazione ne decreta il successo e nei primi anni di attività registra oltre centomila prestiti all'anno. Oggi la biblioteca conserva, valorizza e mette a disposizione il proprio patrimonio librario che conta circa 230.000 volumi, in gran parte edizioni del XX secolo, con raccolte indirizzate prevalentemente alle materie umanistiche.

Missione

Tutelare e valorizzare le proprie raccolte storiche; aumentare il proprio patrimonio con nuove acquisizioni; accogliere e trattare donazioni da parte di privati ed enti che siano adatte alla specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale; documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti; promuovere le proprie raccolte attraverso l'organizzazione di manifestazioni culturali, quali esposizioni, mostre, incontri e convegni, nonché attraverso i propri canali di comunicazione (sito web e profili social); aprire sempre di più i propri spazi alle risorse culturali della città, del territorio e nazionali - enti, associazioni e privati - ospitando progetti artistici e culturali e collaborando alla loro realizzazione.

Compiti e servizi

I compiti della biblioteca sono:

- Conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte e assicurarne la fruizione in sede e da remoto
- Raccogliere, tramite acquisti, doni e scambi, la produzione editoriale nazionale e straniera, in base alle peculiarità delle proprie raccolte storiche nonché alle esigenze e richieste dell'utenza
- Garantire l'accesso all'Istituto e ai suoi servizi con continuità, cortesia, correttezza e imparzialità
- Assistere l'utenza nella ricerca e nell'acquisizione di informazioni in sede e da remoto
- Perseguire il miglioramento della qualità dei servizi

La biblioteca assicura al pubblico i seguenti servizi:

- ✓ Punto accoglienza e informazioni ai servizi della biblioteca
- ✓ Accesso ai cataloghi cartacei e online
- ✓ Accesso ad altre risorse informative online
- ✓ Informazioni bibliografiche (con richieste anche telefoniche o via posta elettronica)
- ✓ Lettura e consultazione in sede, anche di testi propri
- ✓ Consultazione delle collezioni digitalizzate (in sede o da remoto nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore)
- ✓ Prestito diretto
- ✓ Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e document delivery (servizio a tariffazione)
- ✓ Iscrizione, prestito digitale e consultazione sulla piattaforma MediaLibraryOnLine e su Biblioest - ReteINDACO
- ✓ Accesso alle rete WiFi garantita dal Comune di Trieste
- ✓ Catalogazione, soggettazione e classificazione in SBN del materiale acquistato o ricevuto in dono
- ✓ Organizzazione di attività culturali, anche in collaborazione con altri enti e associazioni
- ✓ Concessione in uso degli spazi della biblioteca per conferenze, incontri, seminari, convegni, presentazioni, esposizioni, installazioni ed eventi musicali
- ✓ Visite guidate alle sale storiche della sede e al percorso espositivo Studio Luttazzi (su prenotazione)
- ✓ Attività didattiche (accoglienza degli studenti degli istituti universitari di Trieste e Udine per lo svolgimento di tirocini curriculari; progetti di alternanza scuola-lavoro; incontri rivolti alle scuole dedicati ai servizi della biblioteca e, in particolare, alla ricerca nei cataloghi online)

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	<ul style="list-style-type: none"> • Lunedì - giovedì ore 8.30 - 18.30 • Venerdì e sabato ore 8.30 - 13.30
Giorni di chiusura	Domenica, festività nazionali civili e religiose, ricorrenza del santo patrono della città (3 novembre, san Giusto)
Periodi di parziale chiusura	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo natalizio: viene osservato l'orario 8.30-13.30, con chiusura 25 e 26 dicembre, 1 e 6 gennaio • Seconda metà di luglio: viene osservato l'orario 9.30-12.30
Attesa per rilascio tessera di iscrizione ai servizi	<p>Non più di 20'</p> <p>La tessera dei servizi – necessaria per l'accesso alle sale e per le richieste di prestito - viene rilasciata gratuitamente, previa esibizione di un documento d'identità valido; i minorenni sono ammessi alle sale e al prestito con malleveria dei genitori.</p> <p>La tessera è comune a tutte le Biblioteche del Polo SBN TSA e viene compilata con i dati dell'utente un'unica volta; ogni biblioteca deve poi abilitare il lettore in base al proprio specifico regolamento.</p>
Sito web	<p>L'attuale sito web www.bsts.librari.beniculturali.it è in via di dismissione.</p> <p>Il nuovo sito sarà raggiungibile all'indirizzo: www.bibliotecacrise.beniculturali.it</p>
Social media	<p>www.facebook.com/bibliotecastatalesteliocriseditrieste</p> <p>La pagina è utilizzata per comunicare servizi, eventi, notizie e per valorizzare il patrimonio bibliografico attraverso consigli e percorsi di lettura.</p>
Informazione e orientamento	Il punto di accoglienza e orientamento per informazioni generali si trova al 1° piano, all'ingresso delle sale di lettura.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	<p>Presso il punto di accoglienza e orientamento sono disponibili flyer e brochure cartacee; sono a disposizione del pubblico anche opuscoli delle iniziative culturali che si svolgono in biblioteca o di altre istituzioni e associazioni senza fini di lucro.</p> <p>Locandine e avvisi vengono affissi anche alle bacheche collocate al piano terra.</p>
Segnaletica interna	Le indicazioni dei percorsi e dei servizi sono fornite con apposita segnaletica a muro o autoportante. Negli

	ambienti, per ogni piano dell'edificio, sono affisse mappe di orientamento con informazioni sulla sicurezza (planimetrie, vie di fuga, estintori).
Segnaletica esterna	All'esterno è presente una targa con la denominazione dell'Istituto, orari e profilo storico-artistico della sede.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo. Alcuni addetti ai servizi di informazione bibliografica parlano inglese e sloveno.
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Non sono presenti barriere architettoniche. Una rampa conduce all'ascensore che permette l'accesso diretto alle sale di lettura e alle zone espositive. Dalla sala guardaroba, al 1° piano, un'altra rampa porta al giardino esterno. Il personale all'accoglienza, per quanto non sia specializzato, offre un'assistenza di base alle persone diversamente abili.
Servizi igienici per diversamente abili	Servizi igienici attrezzati. La chiave è distribuita dagli addetti al punto d'accoglienza.
Fruizione	
Capacità ricettiva	Nelle sale ci sono 115 postazioni per la lettura, illuminate e dotate di prese di corrente per l'utilizzo di propri pc. Nella sala per la consultazione dei cataloghi sono a disposizione 2 pc per collegarsi alla rete ed effettuare la ricerca nel portale BiblioEst e in altri cataloghi online e banche dati predefinite. Un terzo pc è destinato alla consultazione in sede del materiale digitalizzato. Nella sala riunioni al 2° piano, utilizzata anche per la consultazione del materiale raro e di pregio, sono disponibili 10 posti a sedere. N.B. Nelle sale studio è accessibile la rete WiFi garantita dal Comune di Trieste attraverso il progetto TriesteFreeSpots (http://freespots.comune.trieste.it/). Possono connettersi anche gli utenti del sistema Eduroam, il servizio internazionale di roaming degli enti di ricerca e di istruzione.
Disponibilità del materiale fruibile	Oltre 200.000 volumi
Documenti consultabili a scaffalatura aperta	Circa 4000 volumi di consultazione generale, collocati sulla base delle classi principali del sistema di Classificazione Decimale Dewey
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta di consultazione e lettura:	• documentazione moderna 5 opere, per un massimo di 7 volumi

	<ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara <p>2 documenti, consultabili lunedì - venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.</p> <ul style="list-style-type: none"> • giornali e riviste <p>2 documenti, per un massimo di 4 volumi al giorno. I giornali rilegati devono essere richiesti con almeno un giorno di anticipo, anche telefonicamente o via email.</p> <ul style="list-style-type: none"> • altre tipologie di documenti <p>2 documenti</p>
Tempi di attesa per la consegna:	<ul style="list-style-type: none"> • documentazione moderna <p>Non più di 20'</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara <p>Non più di 20'</p> <ul style="list-style-type: none"> • giornali e riviste <p>Non più di 20'</p>
Durata del deposito:	<ul style="list-style-type: none"> • documentazione moderna <p>Il deposito ha durata massima di 6 giorni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara <p>La consultazione deve essere conclusa in giornata.</p>
Prenotazione a distanza	<p>Gli utenti abilitati ai servizi della biblioteca possono prenotare i documenti fino ad un massimo di 5 volumi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attraverso il portale BiblioEst, cliccando sul titolo desiderato • scrivendo a bs-scts.prestito@beniculturali.it • telefonando ai numeri 040 300725 - 307463. <p>La prenotazione va effettuata entro le ore 13.00 per ottenere in lettura i volumi in giornata; dopo questo orario, il materiale è disponibile dalle ore 10.00 del mattino successivo.</p> <p>N.B. I quotidiani rilegati in volume devono essere prenotati con un giorno di anticipo.</p>
Sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> • 1° piano: cinque sale per la lettura, una sala per la consultazione dei cataloghi online e le informazioni bibliografiche, uno spazio lettura delle testate giornalistiche del mese.

	<ul style="list-style-type: none"> • 2° piano: una sala per la consultazione del materiale raro e di pregio e una sala ristoro per consumare i pasti e conversare. <p>Il servizio di pulizia viene effettuato giornalmente, da lunedì a venerdì.</p>
Illuminazione	Oltre all'illuminazione generale delle sale, le postazioni sono attrezzate con punti luce gestibili dai singoli lettori.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	In base alle prescrizioni del D.Lgs 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, gli ascensori sono regolarmente sottoposti a controllo da parte di ditta manutentrice. Le sale sono giornalmente monitorate dal personale nelle operazioni di apertura e chiusura.
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Il personale è munito di cartellino identificativo. Gli addetti all'accoglienza e alle sale forniscono un servizio di informazione sui servizi della biblioteca; a richiesta, viene svolto da parte di personale qualificato il servizio di informazioni bibliografiche.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili	Il personale all'accoglienza non è specializzato ma offre un'assistenza di base alle persone diversamente abili.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
cataloghi della biblioteca in rete	<ul style="list-style-type: none"> • OPAC BiblioEst (https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do) • Risorse digitali su MediaLibraryOnLine (MLOL) (http://bsts.medialibrary.it) • Risorse digitali su ReteINDACO (https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/che-cose-reteindaco/digitale)
cataloghi della biblioteca a schede	Catalogo per autore e soggetto. La stampa delle schede cartacee è stata chiusa nell'anno 2000
cataloghi di altre biblioteche	All'indirizzo https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do è possibile consultare i cataloghi delle biblioteche del Polo SBN TSA, nonché accedere ad alcuni portali che offrono altre risorse elettroniche.
repertori bibliografici in scaffale	Nelle sale di lettura sono a disposizione repertori bibliografici orientati prevalentemente alle materie umanistiche
bibliografie specializzate in scaffale	Biblioteconomia, Filosofia, Diritto, Storia e Storia dell'Arte.

Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi:	
strumenti e sussidi specifici	<p>Il servizio di consultazione e prestito digitale attraverso MLOL offre diverse funzioni di lettura facilitata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • possibilità di ingrandire, cambiare carattere e impaginazione degli articoli di quotidiani e riviste • possibilità di attivare l'audiolettura in più lingue degli articoli di quotidiani e riviste • Audiolibri
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Caffetteria	Al piano terra, di fronte all'ascensore, sono collocati due distributori automatici (gestiti da ditta esterna) di bevande calde, bibite e spuntini
Guardaroba e deposito oggetti	Al 1° piano sono a disposizione 111 armadietti dotati di chiavi, per depositare borse e altri oggetti, e due appendiabiti
PRESTITO	
Prestito locale	
Orario del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Lunedì-giovedì ore 8.30 - 18.15 • Venerdì e sabato ore 8.30 - 13.15 <p>Le eventuali sospensioni del servizio vengono comunicate attraverso il sito istituzionale, la pagina facebook e la mailing list</p>
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20'
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<p>5 opere, per un massimo di 7 volumi</p> <p>Le persone di età superiore ai 70 anni o con impossibilità motorie possono usufruire del prestito delegando un sostituto.</p>
- durata del prestito	<p>30 giorni</p> <p>Alla scadenza, in assenza di prenotazioni da parte di altri utenti, è possibile rinnovarlo per ulteriori 30 giorni telefonando al numero 040 307463 o scrivendo all'indirizzo bs-scts.prestito@beniculturali.it</p>
- attesa per consegna in sede	Non più di 20'

- prenotazione a distanza	<p>Si possono prenotare i libri fino a 5 opere (per un massimo di 7 volumi):</p> <ul style="list-style-type: none"> • attraverso il portale BiblioEst, cliccando sul titolo desiderato • scrivendo a bs-scts.prestito@beniculturali.it • telefonando ai numeri 040 300725 – 307463 <p>La prenotazione va effettuata entro le ore 13 per ritirare i volumi in giornata; dopo questo orario, il materiale è disponibile dalle ore 10 del mattino successivo.</p>
Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	<p>Lunedì-venerdì ore 9.30 - 12.30</p> <p>Per verificare la presenza di un operatore e concordare un altro orario scrivere a bs-scts.prestito@beniculturali.it</p>
Attesa per l'iscrizione al prestito	<p>Non più di 20'</p> <p>Non è richiesta l'iscrizione per gli utenti già abilitati al prestito locale.</p>
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 3 giorni lavorativi
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 3 giorni lavorativi
Durata del prestito	30 giorni, escluso il tempo necessario alla spedizione dei documenti e salvo diversa indicazione della biblioteca prestante, alla quale devono essere inoltrate eventuali richieste di proroga. Quest'ultima stabilisce anche le modalità di fruizione dei volumi inviati (lettura a domicilio o in sede, riproduzione o meno del materiale fornito)
Pagamento	<p>Il prestito interbibliotecario è un servizio a pagamento e la biblioteca, in qualità di Istituto prestante, applica le tariffe previste dal tariffario ministeriale.</p> <p>Il costo complessivo per l'utente locale varia a seconda delle tariffe applicate dalla biblioteca prestante.</p>
RIPRODUZIONE	
Fotocopie e scansioni	<p>Per il servizio di Document Delivery vengono eseguite riproduzioni digitali a mezzo scanner o fotocopie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore • per attività di studio, ricerca, uso personale

	<ul style="list-style-type: none"> • per quei documenti che per stato di conservazione e formato possano essere sottoposti a fotocopiatura/scansione. Sono comunque esclusi i quotidiani rilegati e le opere rare e di pregio. <p>Il servizio di DD è a pagamento e la biblioteca applica le tariffe previste dal tariffario ministeriale</p> <p>Le riproduzioni a scopo commerciale sono soggette a specifici accordi con la Direzione della biblioteca</p>
Riproduzioni con mezzi propri	<p>Nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e dell'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.lgs. 42/2004), è possibile riprodurre in sede il materiale bibliografico con i propri apparecchi fotografici, smartphone e tablet.</p> <p>Per effettuarle è necessario rivolgersi al personale addetto alle sale, compilare e sottoscrivere il modulo di richiesta servizi e una dichiarazione sostitutiva resa ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.</p>
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Informazioni a distanza	<p>Per richiedere informazioni a distanza è sufficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • scrivere a bs-scts.info@beniculturali.it indicando il proprio nome e cognome, numero di telefono, professione e formulando in maniera chiara la richiesta • telefonare ai numeri 040 300725 – 307463 e chiedere del servizio.
Strumenti di ricerca online	<p>Sono fruibili attraverso il sito web della biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPAC BiblioEst (https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do) • MLOL (http://bsts.medialibrary.it) • ReteINDACO (https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/che-cose-reteindaco/digitale) • OPAC SBN (https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp) • Internet Culturale (http://www.internetculturale.it/) • Cultura Italia (http://www.culturaitalia.it/) • Europeana (https://www.europeana.eu/portal/it) • Virtual Reference Desk (una selezione di cataloghi e banche dati per la ricerca)

Disponibilità di documenti online	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso gratuito alla piattaforma MediaLibraryOnLine (MLOL) https://bsts.medialibrary.it/home/cover.aspx per prendere in prestito ebook, leggere le versioni edicola dei quotidiani o di altri periodici, consultare banche dati ed enciclopedie, visionare libri o video in streaming, sfruttare risorse e-learning, ascoltare e scaricare audiolibri • Altri contenuti digitali su ReteINDACO (https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/che-cose-reteindaco/digitale), la grande biblioteca digitale degli utenti delle biblioteche del Polo TSA – Polo SBN dell'Università degli Studi di Trieste e del FVG. • Collezione digitalizzata di testate storiche locali consultabili in sede, attraverso la rete locale
Indicazione dei referenti	Il servizio, se richiesto in sede, è svolto a rotazione dal bibliotecario presente in turno
Tempi di risposta per richieste a distanza	Entro 5 giorni lavorativi
VALORIZZAZIONE	
Mostre	<p>Negli spazi espositivi del 1° e del 2° piano vengono allestite mostre, sia organizzate in proprio sia in collaborazione con altri enti, istituti, associazioni.</p> <p>La biblioteca fornisce su richiesta il proprio materiale per esposizioni organizzate da terzi ed allestite esternamente.</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	La biblioteca mette a disposizione i propri spazi (sala conferenze, ambienti espositivi, giardino, cortile) per manifestazioni a carattere culturale, artistico, scientifico, didattico e divulgativo (seminari, convegni, visite didattiche, presentazioni editoriali, concerti ecc.).
Visite e percorsi tematici	Su richiesta, visite guidate gratuite alle sale storiche e allo Studio Luttazzi
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	In base alle disponibilità finanziarie, la biblioteca realizza e pubblica i cataloghi delle mostre organizzate in proprio e i cataloghi relativi ai propri fondi
Diffusione delle attività/iniziative	Attraverso avvisi in sede, mailing list, pagina facebook, sito web istituzionale e comunicati stampa
Concessione in uso degli spazi	Gli spazi della biblioteca possono essere richiesti per attività culturali. La concessione in uso temporaneo è un

	<p>servizio a pagamento disciplinato dal regolamento interno.</p> <p>Le condizioni di concessione e il modulo di richiesta sono scaricabili dal sito web istituzionale</p>
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Visite e percorsi tematici	Su richiesta, visite guidate ai servizi bibliografici
Progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzioni con le Università degli Studi di Trieste e di Udine per accogliere studenti nell'ambito dello svolgimento di tirocini curricolari. • Convenzione con il Liceo Classico Linguistico Statale F. Petrarca di Trieste per partecipare a progetti nell'ambito del programma "Alternanza scuola lavoro" previsto dalla legge 107 del 2015
Altre iniziative	<p>La biblioteca organizza, in collaborazione con enti, istituti e associazioni, laboratori artistici e di animazione, in particolare come attività collaterali alle mostre allestite.</p> <p>In qualità di Organo periferico del Ministero, riconosciuto quale Ente di per sé qualificato per la formazione del personale docente della scuola in estensione a quanto indicato nella Direttiva MIUR n. 170/2016, Art. 1 c. 5, la biblioteca propone corsi di aggiornamento per docenti scolastici, in collaborazione con enti, istituti e associazioni e previa autorizzazione da parte della Direzione Generale Educazione e Ricerca del MiBACT</p>
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Attraverso avvisi in sede, mailing list, pagina facebook, sito web istituzionale e comunicati stampa
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private	<ul style="list-style-type: none"> • Istituti del MiBACT • Università e istituti di formazione. È in atto una convenzione di collaborazione culturale con il Dipartimento per gli Studi Umanistici dell'Università di Trieste • Enti territoriali • Case editrici • Fondazioni • Associazioni culturali. È in essere, dal 2014, una convenzione con la Società di Minerva e il Circolo della Cultura e delle Arti di Trieste che sono le più antiche associazioni della città. Inoltre in biblioteca

	ha sede la sezione Friuli Venezia Giulia del FAI – Fondo per l’Ambiente Italiano.
Modalità di comunicazione con cui l’istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	Attraverso mailing list, pagina facebook, sito web istituzionale
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivi di miglioramento	L’obiettivo generale è quello di rafforzare l’attrattiva dell’Istituto e dei suoi servizi
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
delle strutture	<p>Compatibilmente con le risorse assegnate e con quelle richieste, si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • arredare l’area verde annessa al palazzo con tavoli, sedie e un gazebo per migliorarne e aumentarne la fruibilità da parte degli utenti e da parte dei partecipanti agli eventi culturali • concludere il progetto inerente l’intervento di restauro degli affreschi di alcune sale del piano nobile del palazzo (1° piano) • ammodernare la segnaletica interna • sostituire le bacheche e il sistema d’ancoraggio quadri negli ambienti espositivi
delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> • aumentare gli acquisti, compatibilmente con le risorse assegnate • completare il trattamento e la presa in carico di alcune raccolte bibliografiche donate all’Istituto
dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • adesione ai progetti organizzati dal MiBACT per consentire un ampliamento della fascia oraria d’apertura • miglioramento della consultazione delle risorse digitali e digitalizzate attraverso un incremento degli strumenti informatici a disposizione dell’utenza • potenziamento della comunicazione dei servizi offerti
delle attività di valorizzazione	Aumento delle collaborazioni con altre istituzioni e con i privati per realizzare progetti culturali
altro	Catalogazione dei fondi librari pregressi nel Servizio Bibliotecario Nazionale

RECLAMI	
Reclami	<p>Sul sito web della biblioteca è disponibile il modulo, allegato alla presente CQS.</p> <p>Una volta compilato, può essere inoltrato a mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it o a bs-scts@beniculturali.it</p> <p>Il modulo è disponibile anche in sede, al punto accoglienza del 1° piano</p>

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Viviana De Luca.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli possono essere consegnati al personale incaricato o inviati in allegato ai seguenti indirizzi:

- mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it
- bs-scts@beniculturali.it

L'istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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 l'indirizzo e-mail bs-scts@beniculturali.it. L'Istituto effettua rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico dei propri servizi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito web istituzionale ed è disponibile in formato cartaceo presso il punto accoglienza del 1° piano.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Biblioteca statale Stelio Crise di Trieste

Largo Papa Giovanni XXIII, 6

34123 Trieste

Centralino +39 040 300725

e-mail bs-scts@beniculturali.it

PEC mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it

Direttore: dott.ssa Francesca Richetti

Referente della compilazione della carta: dott.ssa Viviana De Luca

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI E PER IL TURISMO

Biblioteca Statale Stelio Crise di Trieste

Largo Papa Giovanni XXIII n. 6 - Trieste

tel. 040 300725/307463

e-mail bs-scts@beniculturali.it

mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it

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 _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003, come modificato dal D.lgs. 101/2018, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI E PER IL TURISMO

Biblioteca Statale Stelio Crise di Trieste

Largo Papa Giovanni XXIII n. 6 - Trieste

tel. 040 300725/307463

e-mail bs-scts@beniculturali.it

mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

COMPLAIN FROM :

FIRST NAME _____

SURNAME _____

ADDRESS _____

NATIONALITY _____

PHONE _____ E-MAIL _____

COMPLAINTS

COMMENTS

SUGGESTIONS

Personal data will be processed exclusively for responding to this form and informing on cultural events which take place in this Institute. (Regulation (EU) 2016/679 e D.lgs. 196/2003)

Date _____

Signature _____

We will answer within 30 working days

