

# Carta della qualità dei servizi

## Biblioteca statale Stelio Crise di Trieste

## CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 della cultura è volta 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 Stelio Crise di Trieste si ispira ai seguenti “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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 e regolarità*

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.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### NOTIZIE STORICHE

La Biblioteca statale Stelio Crise è un Istituto periferico del Ministero della cultura (MiC) 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 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
- 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
- ✓ Catalogazione, soggettazione e classificazione in SBN del materiale acquistato o ricevuto in dono
- ✓ Organizzazione di attività culturali, anche in collaborazione con altri enti, associazioni e privati
- ✓ Concessione d'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)

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

<b>ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA</b>	
Orario di apertura feriale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunedì - giovedì ore 8.30 - 18.30</li> <li>• Venerdì ore 8.30 - 13.30</li> </ul>
Giorni di chiusura	Sabato, 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"> <li>• Periodo natalizio: viene osservato l'orario 8.30-13.30, con chiusura 25 e 26 dicembre, 1 e 6 gennaio</li> <li>• Seconda metà di luglio: per lavori di revisione viene osservato l'orario 9.30-12.30</li> </ul>
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>
Presenza di un sito web specifico	Sì <a href="http://www.bibliotecacrise.beniculturali.it">www.bibliotecacrise.beniculturali.it</a>
Presenza di social media	Sì Facebook <a href="http://www.facebook.com/bibliotecastatalesteliocriseditrieste">www.facebook.com/bibliotecastatalesteliocriseditrieste</a>
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	Sì 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. Locandine e avvisi vengono affissi anche alle bacheche collocate al piano terra
Segnaletica interna	Sì 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	Sì 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	Muniti di cartellino identificativo.
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Sì Circa il 98% della Biblioteca è accessibile ai disabili. Il personale all'accoglienza, per quanto non sia specializzato, offre un'assistenza di base fornendo informazioni e indicazioni.
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di scivoli/rampe interni e esterni</li> <li>• Ascensore</li> </ul>
<b>FRUIZIONE</b>	
Capacità ricettiva	Le antiche sale del 1° piano del palazzo Brambilla – Morpurgo (sede della Biblioteca) sono spazi di lettura con 115 postazioni, illuminate e dotate di prese di corrente per l'utilizzo di propri pc. Nella sala consultazione cataloghi sono a disposizione dell'utenza 2 pc. 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.
Disponibilità del materiale fruibile	Circa 250.000 volumi
Documenti consultabili a scaffalatura aperta	Circa 4000 volumi di consultazione generale, collocati nelle sale di lettura sulla base delle classi principali del sistema di Classificazione Decimale Dewey
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta di consultazione e lettura:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>documentazione moderna</b> 5 opere, per un massimo di 7 volumi</li> <li>• <b>documentazione antica e rara</b> Non è stabilito un numero massimo di richieste giornaliere, fatto salvo il buon andamento del servizio. La consultazione avviene: lunedì - venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>giornali e riviste</b></li> </ul> <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"> <li>• <b>altre tipologie di documenti</b></li> </ul> <p>2 documenti</p>
Tempi di attesa per la consegna:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>documentazione moderna</b></li> </ul> <p>Non più di 20'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>documentazione antica e rara</b></li> </ul> <p>Non più di 20'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>giornali e riviste</b></li> </ul> <p>Non più di 20'</p>
Durata del deposito:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>documentazione moderna</b></li> </ul> <p>Il deposito ha durata massima di 6 giorni.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>documentazione antica e rara</b></li> </ul> <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"> <li>• attraverso il portale BiblioEst, cliccando sul titolo desiderato</li> <li>• scrivendo a <a href="mailto:bs-scts.prestito@cultura.gov.it">bs-scts.prestito@cultura.gov.it</a></li> <li>• telefonando ai numeri 040 300725 - 307463.</li> </ul> <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><b>N.B.</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"> <li>• 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.</li> <li>• 2° piano: una sala per la consultazione del materiale raro e di pregio e una sala ristoro per consumare i pasti e conversare.</li> </ul>

	Il servizio di pulizia viene effettuato giornalmente, da lunedì a venerdì.
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	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.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
cataloghi della biblioteca in rete	<p>Sì</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPAC BiblioEst (<a href="https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do">https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do</a>)</li> <li>• OPAC SBN (<a href="https://opac.sbn.it/">https://opac.sbn.it/</a>)</li> <li>• Risorse digitali su MediaLibraryOnLine (MLOL) (<a href="http://bsts.medialibrary.it">http://bsts.medialibrary.it</a>)</li> <li>• Risorse digitali su ReteINDACO (<a href="https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/ch-e-cose-reteindaco/digitale">https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/ch-e-cose-reteindaco/digitale</a>)</li> </ul>
cataloghi della biblioteca a schede	Sì Catalogo per autore e soggetto. La stampa delle schede cartacee è stata chiusa nell'anno 2000
cataloghi di altre biblioteche	Sì Accesso agli OPAC di biblioteche e sistemi bibliotecari e a siti di interesse bibliografico
repertori bibliografici in scaffale	Sì Disponibili repertori bibliografici nelle sale di lettura.
bibliografie specializzate in scaffale	Sì Biblioteconomia, Filosofia, Diritto, Storia e Storia dell'Arte.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi:	
strumenti e sussidi specifici	No



<b>Prestito</b>	
Orario del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunedì-giovedì ore 8.30 - 18.15</li> <li>• Venerdì ore 8.30 - 13.15</li> </ul>
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20'
Disponibilità del materiale:	
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	5 opere, per un massimo di 7 volumi
- durata del prestito	30 giorni 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 <a href="mailto:bs-scts.prestito@cultura.gov.it">bs-scts.prestito@cultura.gov.it</a>
- 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"> <li>• attraverso il portale BiblioEst, cliccando sul titolo desiderato</li> <li>• scrivendo a <a href="mailto:bs-scts.prestito@cultura.gov.it">bs-scts.prestito@cultura.gov.it</a></li> <li>• telefonando ai numeri 040 300725 – 307463</li> </ul> <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>

<b>Prestito interbibliotecario</b>	
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: <a href="mailto:bs-scts.prestito@cultura.gov.it">bs-scts.prestito@cultura.gov.it</a></p>
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20'
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	Il prestito interbibliotecario è un servizio a pagamento e la biblioteca, in qualità di Istituto prestante, applica le tariffe previste dal tariffario ministeriale. Il costo complessivo per l'utente locale varia a seconda delle tariffe applicate dalla biblioteca prestante

<b>Riproduzione</b>	
Fotocopie, scansioni e immagini digitali	<p>Per il servizio di Document Delivery vengono eseguite riproduzioni digitali.</p> <p>Le riproduzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• si effettuano nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modificazioni) che consente la riproduzione delle opere tutelate fino ad un massimo del 15% dell'intero volume o fascicolo;</li> <li>• vengono eseguite 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.</li> </ul> <p>La fornitura di materiale tramite riproduzione è a pagamento e la biblioteca applica il tariffario contenuto nelle Linee guida del MiC adottate con D.M. 11/04/23 e rettificata con DM 02/02/23.</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>
-------------------------------	--

<b>Informazioni bibliografiche a distanza</b>	
Informazioni a distanza	Via mail: <a href="mailto:bs-scts.info@cultura.gov.it">bs-scts.info@cultura.gov.it</a> Via telefono: ai numeri 040 300725 – 307463
Strumenti di ricerca online	Attraverso il sito web della biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• OPAC SBN <a href="https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp">https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp</a></li> <li>• OPAC BiblioEst <a href="https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do">https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do</a></li> <li>• MLOL <a href="http://bsts.medialibrary.it">http://bsts.medialibrary.it</a></li> <li>• ReteINDACO <a href="https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/ch-e-cose-reteindaco/digitale">https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/ch-e-cose-reteindaco/digitale</a></li> <li>• Internet Culturale <a href="http://www.internetculturale.it/">http://www.internetculturale.it/</a></li> <li>• Cultura Italia <a href="http://www.culturaitalia.it/">http://www.culturaitalia.it/</a></li> <li>• Europea <a href="https://www.europeana.eu/portal/it">https://www.europeana.eu/portal/it</a></li> <li>• Virtual Reference Desk (una selezione di cataloghi e banche dati per la ricerca)</li> </ul>
Disponibilità di documenti online	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso gratuito alla piattaforma di prestito e consultazione digitale MediaLibraryOnLine (MLOL) <a href="https://bsts.medialibrary.it/home/cover.aspx">https://bsts.medialibrary.it/home/cover.aspx</a></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenuti digitali su ReteINDACO (<a href="https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/ch-e-cose-reteindaco/digitale">https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/ch-e-cose-reteindaco/digitale</a>)</li> <li>• Collezione digitalizzata di testate storiche locali consultabili in sede, attraverso la rete locale</li> </ul>
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
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
Si organizzano esposizioni temporanee	Sì Spazi espositivi 1° e 2° piano
Promozione programmata degli eventi espositivi	Annuale

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi	Sì Allestimento di mostre, sia organizzate in proprio sia in collaborazione con altri enti, istituti, associazioni e privati
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Sì La biblioteca mette a disposizione la sala conferenze per incontri/conferenze organizzate ogni anno da storiche associazioni culturali di Trieste con cui ha sottoscritto una convenzione
Visite e percorsi tematici	Su richiesta, visite guidate gratuite alle sale storiche e allo Studio Luttazzi. Disponibile anche materiale informativo (in lingua italiana e inglese) per brevi visite svolte in autonomia
Diffusione delle attività/iniziativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Cartellonistica</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>
Risorse aggiuntive	<p>La concessione d'uso di spazi a scopo individuale o privato è un servizio a pagamento disciplinato dal regolamento interno sulla base del tariffario contenuto nelle Linee guida del MiC adottate con D.M. 11/04/23 e rettifiche con DM 02/02/23.</p> <p>L'uso può essere concesso a titolo gratuito per scopi istituzionali, ovvero nel caso di eventi organizzati/realizzati in collaborazione con la Biblioteca. Le condizioni di concessione e il modulo di richiesta sono scaricabili dal sito web istituzionale al seguente link: <a href="https://bibliotecacrise.beniculturali.it/servizi/concessioni-in-uso-degli-spazi-della-biblioteca/">https://bibliotecacrise.beniculturali.it/servizi/concessioni-in-uso-degli-spazi-della-biblioteca/</a></p>
Accordi e convenzioni	Partnership con altri istituti, enti e associazioni

<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
Progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenzioni con le Università degli Studi di Trieste e di Udine per accogliere studenti nell'ambito dello svolgimento di tirocini curriculari.</li> <li>• 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</li> </ul>
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quotidiani</li> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> <li>• Pieghevoli</li> </ul>

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private

- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
Obiettivi di miglioramento	L'obiettivo generale è quello di rafforzare l'attrattiva dell'Istituto e dei suoi servizi
<b>Iniziative finalizzate al miglioramento:</b>	
delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• concludere il progetto inerente l'intervento di restauro degli affreschi di alcune sale del piano nobile del palazzo (1° piano)</li> <li>• sostituire le bacheche e il sistema d'ancoraggio quadri negli ambienti espositivi</li> <li>• superamento delle barriere fisiche e cognitive per facilitare la fruizione della Biblioteca e delle sue risorse e per intercettare nuovi pubblici speciali (progetto PNRR)</li> </ul>
delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aumento degli acquisti, compatibilmente con le risorse assegnate</li> <li>• completamento del trattamento e presa in carico di alcune raccolte bibliografiche donate all'Istituto</li> <li>• digitalizzazione di alcuni fondi (progetto PNRR)</li> </ul>
dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• superamento delle barriere fisiche e cognitive per facilitare la fruizione delle risorse della Biblioteca e per intercettare nuovi pubblici speciali (progetto PNRR)</li> <li>• adesione ai progetti organizzati dal MiC per consentire un ampliamento della fascia oraria d'apertura</li> <li>• potenziamento della comunicazione dei servizi offerti</li> </ul>
delle attività di valorizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione delle mostre e delle iniziative in programma, in collaborazione con soggetti terzi</li> <li>• aumento delle collaborazioni per realizzare progetti culturali</li> </ul>
<p><b>RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI</b></p> <p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.</p> <p>Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi del modulo allegato o utilizzando quelli disponibili all'ingresso.</p>	

I moduli possono essere consegnati al personale incaricato o inviati in allegato ai seguenti indirizzi:

- [bs-scts@pec.cultura.gov.it](mailto:bs-scts@pec.cultura.gov.it)
- [bs-scts@cultura.gov.it](mailto:bs-scts@cultura.gov.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@cultura.gov.it](mailto:bs-scts@cultura.gov.it)

#### **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

PEO [bs-scts@cultura.gov.it](mailto:bs-scts@cultura.gov.it)

PEC [bs-scts@pec.cultura.gov.it](mailto:bs-scts@pec.cultura.gov.it)

**Direttore:** dott.ssa Francesca Richetti

**MINISTERO DELLA CULTURA**  
**Biblioteca statale Stelio Crise di Trieste**  
Largo Papa Giovanni XXIII n. 6 – Trieste

tel. 040 300725/307463  
[bs-scts@cultura.gov.it](mailto:bs-scts@cultura.gov.it) [bs-scts@pec.cultura.gov.it](mailto:bs-scts@pec.cultura.gov.it)

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

*(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)*

**RECLAMO PRESENTATO DA / COMPLAIN FROM:**

COGNOME / FIRST NAME \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY \_\_\_\_\_

TELEFONO / PHONE \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

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. - 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).

DATA / DATE

FIRMA / SIGNATURE

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days