



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI  
E DEL TURISMO

DIREZIONE GENERALE BIBLIOTECHE E ISTITUTI CULTURALI

Biblioteca Statale Stelio Crise di Trieste

# Carta della qualità dei servizi

## 2015

## 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 dei beni e delle attività culturali e del 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

### PROFILO STORICO

La Biblioteca Statale Stelio Crise di Trieste è un Ufficio periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Direzione generale Biblioteche e Istituti Culturali.

Venne inaugurata nel novembre 1956, con il nome di Biblioteca del Popolo, poco dopo il definitivo ritorno di Trieste all'Italia, grazie all'iniziativa del Commissariato del Governo - Direzione della Pubblica Istruzione e della Soprintendenza Bibliografica per il Veneto Orientale e la Venezia Giulia, con il compito di divulgare presso tutte le classi sociali l'amore per la lettura. Fu organizzata secondo il modello delle public libraries, e si articolò in una sede destinata alla gestione tecnica e amministrativa e in più succursali per il prestito e la consultazione dei volumi. L'attività venne inizialmente coordinata dalla Soprintendenza, alla quale, nel 1962, successe il Commissariato Generale per il Territorio di Trieste, che ribadì i compiti di diffusione di opere di recente edizione, di gestione di sale di lettura e prestito domiciliare. Quest'ultimo servizio si estese a "punti di prestito" attivi presso carceri, ospedali, campi profughi e vennero raggiunte, grazie all'impiego di un "bibliobus", zone periferiche densamente abitate.

Fin dalla sua fondazione ebbe un larghissimo seguito, giungendo in breve a registrare oltre centomila prestiti all'anno.

Nel 1978 l'istituto entrò a far parte delle Biblioteche Pubbliche Statali del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali con il nome di Biblioteca Statale del Popolo. Questo cambiamento apportò un mutamento delle finalità dell'Istituto, che avviò un processo di trasformazione volto ad adeguarlo ai nuovi parametri; venne quindi dedicata maggior attenzione alla documentazione del posseduto, in particolare alla catalogazione semantica. Nel 1995 la Biblioteca aderì al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), iniziando l'inserimento nel catalogo elettronico del proprio patrimonio. Fino al trasferimento nella sede di palazzo Brambilla-Morpurgo - acquistato e restaurato dal Ministero - l'Istituto continuò comunque ad assolvere il servizio di pubblica lettura, gestendo quattro succursali, delle quali due nel centro cittadino, una terza a Muggia e la quarta al Villaggio del Pescatore, presso Duino. Il Decreto Ministeriale 19 aprile 2012 ha sancito l'intitolazione della Biblioteca a Stelio Crise, accogliendo le motivazioni che hanno evidenziato "... nella figura di Stelio Crise, l'indiscusso apporto umano, professionale, scientifico e l'acclamato impegno a favore della cultura italiana, non solo a Trieste, ma anche a livello nazionale e internazionale e messo in luce inoltre le doti di bibliotecario, intellettuale, critico letterario e scrittore, nonché di prodigo e innovativo Direttore della Biblioteca statale di Trieste, alla cui crescita e sviluppo ha contribuito in maniera determinante e duratura".

Nell'aprile del 2015 la Biblioteca ha inaugurato lo "Studio Luttazzi", percorso espositivo permanente in ricordo del celebre musicista e showman Lelio Luttazzi, realizzato grazie alla donazione di documenti e materiali da parte della moglie Rossana.

### I COMPITI E I SERVIZI

I compiti dell'Istituto sono indicati dal D.P.R. n. 417 del 5.7.1995 "Regolamento recante norme sulle biblioteche pubbliche statali".

La Biblioteca promuove la lettura, conserva, tutela e valorizza le proprie raccolte, che comprendono circa 230.000 volumi, per la gran parte in edizione del XX secolo; benché la Biblioteca sia a carattere generale, è principalmente indirizzata alle materie umanistiche. La sua iniziale finalità di servizio di pubblica lettura ha ovviamente condizionato la tipologia dell'insieme, che conserva un rilevante numero di titoli di narrativa d'evasione per adulti e per ragazzi, manualistica e saggistica di tipo divulgativo. Nel corso degli anni, alle acquisizioni dell'editoria corrente si sono aggiunti ulteriori gruppi di materiali, in gran parte costituiti da donazioni di privati o enti, che hanno esteso i titoli di settori già ben rappresentati - come la letteratura, la storia, la pedagogia - o introdotto pubblicazioni in materie o attività specifiche (raccolte di dati statistici, bollettini e annuari; tra questi si possono segnalare pubblicazioni

della RAI, della Banca d'Italia). Recentemente sono state introdotte edizioni di fonti storiografiche locali ed edizioni facsimilari e artistiche di importanti codici conservati in istituti italiani e stranieri.

In particolare, la Biblioteca favorisce l'attività di studio e ricerca dei cittadini di lingua italiana residenti nelle Repubbliche di Slovenia e Croazia, ammettendoli al prestito del proprio patrimonio documentario.

La Biblioteca assicura al pubblico i seguenti servizi:

Punto informativo

Informazioni bibliografiche (con richieste anche telefoniche o scritte, e-mail)

Visite guidate ai servizi della Biblioteca e alla sale storiche dell'edificio

Accesso ai cataloghi cartacei e online

Iscrizione al LibroParlato Lions

Iscrizione a MediaLibraryOnLine-MLOL

Consultazione

Lettura

Studio su propri testi

Prestito diretto

Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale (servizio a tariffazione)

Concessione d'uso di spazi per esposizioni e conferenze

Sono disponibili cinque sale per la lettura e lo studio, una sala per la consultazione dei cataloghi, un punto di lettura delle testate giornalistiche del mese. I volumi di consultazione, collocati seguendo la Classificazione Decimale Dewey, sono liberamente accessibili.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Angela Fantini – Ufficio comunicazione e valorizzazione.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

<b>Accesso</b>	
Orario di apertura	La Biblioteca è aperta nei giorni feriali dalle 8.30 alle 18.30; venerdì e sabato con orario antimeridiano, dalle 8.30 alle 13.30, per complessive 60 ore settimanali.
Orario di apertura parziale	Nel periodo delle festività di fine anno viene osservato l'orario antimeridiano, dalle 8.30 alle 13.30.
Orario di chiusura	La Biblioteca è chiusa nei giorni di domenica, nelle festività nazionali civili e religiose e nella ricorrenza del santo patrono della città (3 novembre, san Giusto).
Orario di chiusura parziale	Negli ultimi 15 giorni di luglio l'Istituto chiude per riordino. Dalle 9.30 alle 12.30 sono comunque assicurati i servizi di informazione, il ritiro delle opere date in prestito, la lettura dei quotidiani e il prestito interbibliotecario. Le date vengono comunicate con largo anticipo con avvisi in sede, sul sito web e con comunicazioni alla stampa locale e agli iscritti alla mailing list della Biblioteca.
Attesa per rilascio tessera di iscrizione ai servizi	Non più di 20'. 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. La tessera è comune a tutte le Biblioteche del Polo triestino SBN e viene pertanto compilata con i dati dell'utente un'unica volta; ogni Biblioteca deve poi abilitare il lettore in base al proprio specifico regolamento. L'elenco degli Istituti aderenti è visibile all'indirizzo <a href="http://polotsa.units.it/">http://polotsa.units.it/</a> .
Sito web	Il sito web della Biblioteca è raggiungibile all'indirizzo <a href="http://www.bsts.librari.beniculturali.it">http://www.bsts.librari.beniculturali.it</a>
Informazione e orientamento:	Il punto di accoglienza e orientamento per informazioni generali si trova al primo piano, all'ingresso delle sale di studio. Informazioni sui servizi della Biblioteca sono reperibili sul sito web istituzionale all'indirizzo <a href="http://www.bsts.librari.beniculturali.it">http://www.bsts.librari.beniculturali.it</a> . Per ricevere aggiornamenti sulle attività culturali e avvisi di modifica di orario e servizi, è possibile iscriversi alla mailing list della Biblioteca, inviando la richiesta all'indirizzo <a href="mailto:bs-scts.info@beniculturali.it">bs-scts.info@beniculturali.it</a> .
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Presso il punto di accoglienza e orientamento è possibile richiedere un pieghevole informativo sulla biblioteca; sono a disposizione del pubblico opuscoli e inviti per iniziative culturali di altre istituzioni e associazioni senza fini di lucro, con locandine e avvisi affissi alla bacheca collocata a pianterreno.
Presenza di segnaletica interna	Le indicazioni dei percorsi sono fornite con apposita segnaletica a muro o autoportante. Nelle sale sono affisse mappe di

	orientamento. All'ingresso è stata apposta la pianta dell'edificio.
Presenza di segnaletica esterna	All'esterno è presente la targa con denominazione dell'Istituto, orari e profilo storico-artistico delle sale.
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.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Non sono presenti barriere architettoniche. Una rampa inclinata porta all'ascensore che permette l'accesso diretto alle sale di studio e alla zona espositiva.
Servizi igienici per diversamente abili	Sono presenti servizi igienici attrezzati. La chiave è distribuita dagli addetti del punto d'accoglienza.
<b>Fruizione</b>	
Capacità ricettiva	Nelle sale possono trovare posto 115 utenti.
Disponibilità del materiale fruibile:	
Documenti consultabili a scaffalatura aperta	Circa 4000 volumi di consultazione generale, collocati seguendo una versione ridotta della Classificazione Decimale Dewey.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta di consultazione e lettura	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• documentazione moderna</li> </ul>	5 opere, per un massimo di sette volumi.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• documentazione antica e rara</li> </ul>	2 documenti, consultabili dalle 9.30 alle 12.30 da lunedì a venerdì.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornali e riviste</li> </ul>	2 documenti. I giornali rilegati devono essere richiesti con almeno un giorno di anticipo, anche telefonicamente o via e-mail.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• altre tipologie di documenti</li> </ul>	2 documenti.
Tempi di attesa per la consegna:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• documentazione moderna</li> </ul>	Non più di 20'.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• documentazione antica e rara</li> </ul>	Non più di 20'.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• giornali</li> </ul>	Non più di 20'.
Durata del deposito:	

<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione moderna</li> </ul>	Il deposito ha durata massima di 6 giorni.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentazione antica e rara</li> </ul>	La consultazione deve essere conclusa in giornata.
Prenotazione a distanza	Gli utenti abilitati ai servizi della Biblioteca possono usufruire della prenotazione per documenti da consultare in sede attraverso l'OPAC del Polo SBN all'indirizzo <a href="http://sol.units.it">http://sol.units.it</a> , oppure scrivendo all'indirizzo <a href="mailto:bs-scts.prestito@beniculturali.it">bs-scts.prestito@beniculturali.it</a> , o telefonando al numero 040 300725. Prenotando entro le ore 13 è possibile ritirare i volumi in giornata; dopo questo orario, i volumi sono disponibili dalle 10 del mattino successivo.
Sale aperte alla fruizione	Gli utenti hanno a disposizione cinque sale per studio e lettura; una metà delle postazioni è dotata di presa elettrica. I cataloghi on line sono consultabili nella sala delle informazioni bibliografiche e prestito interbibliotecario. 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	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:	
in via continuativa	Da lunedì a venerdì, per assistenza al servizio di informazione e iscrizione al Libro Parlato Lions. È possibile prenotare un appuntamento scrivendo a <a href="mailto:bs-scts.libroparlato@beniculturali.it">bs-scts.libroparlato@beniculturali.it</a> o telefonando al numero 040 307463.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
cataloghi della Biblioteca a schede	Catalogo per autore, soggetto, classificazione Dewey. La stampa delle schede cartacee è stata chiusa nell'anno 2000.
cataloghi della Biblioteca in rete	Catalogo per autore, soggetto e classificazione Dewey consultabile all'indirizzo <a href="http://sol.units.it/SebinaOpac/Opac?sysb=statalets">http://sol.units.it/SebinaOpac/Opac?sysb=statalets</a> , o alla voce "Catalogo" del sito web istituzionale, all'indirizzo: <a href="http://www.bsts.librari.beniculturali.it">http://www.bsts.librari.beniculturali.it</a> . Nell'opac non compare l'intero patrimonio librario della Biblioteca; parte delle acquisizioni e i doni pervenuti anteriormente al 1993



	possono pertanto essere reperiti nel catalogo a schede.
cataloghi di altre Biblioteche	All'indirizzo <a href="http://sol.units.it/SebinaOpac/Opac?sysb=statalets">http://sol.units.it/SebinaOpac/Opac?sysb=statalets</a> possono essere consultati i cataloghi delle Biblioteche del Polo triestino SBN; da questa pagina, inoltre, opportuni link indirizzano verso altri cataloghi on line locali non aderenti a SBN e cataloghi nazionali.
repertori bibliografici in scaffale	Nelle sale di lettura sono a disposizione dell'utenza 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	È possibile prenotare un appuntamento per accedere a una postazione per il download di file per il prestito del libro Parlato Lions, dedicato a non vedenti, ipovedenti e dislessici, scrivendo a <a href="mailto:bs-scts.libroparlato@beniculturali.it">bs-scts.libroparlato@beniculturali.it</a> o telefonando al numero 040 307463.
<b><i>Servizi aggiuntivi</i></b>	
Caffetteria	Al pianterreno sono collocati distributori di bevande calde, bibite e spuntini.
Guardaroba e deposito oggetti	Il guardaroba, con armadietti per deposito borse e altri oggetti, è situato accanto al punto di accoglienza del primo piano ed è gratuito. Il locale non è sorvegliato.
<b><i>Prestito</i></b>	
<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle 18.15; venerdì e sabato dalle ore 8.30 alle 13.15. Le eventuali sospensioni del servizio vengono comunicate all'utenza con messaggi alla mailing list e con segnalazioni sul sito istituzionale.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non oltre 20'.
Disponibilità del materiale:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>documenti richiedibili per ciascuna richiesta</li> </ul>	5 documenti, per un massimo di sette volumi. Le persone che presentano impossibilità motorie o di età superiore ai 70 anni possono usufruire del prestito delegando un sostituto.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• durata del prestito</li> </ul>	30 giorni. Il prestito può essere prorogato a richiesta, telefonando al numero 040307463 o scrivendo all'indirizzo <a href="mailto:bs-scts.prestito@beniculturali.it">bs-scts.prestito@beniculturali.it</a> .
<ul style="list-style-type: none"> <li>• attesa per consegna in sede</li> </ul>	Non oltre 20'.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazione a distanza</li> </ul>	Gli utenti abilitati ai servizi della Biblioteca possono usufruire della prenotazione effettuata attraverso l'OPAC del Polo SBN all'indirizzo <a href="http://sol.units.it">http://sol.units.it</a> , oppure scrivendo all'indirizzo <a href="mailto:bs-scts.prestito@beniculturali.it">bs-scts.prestito@beniculturali.it</a> , o telefonando al numero 040 300725. Prenotando entro le ore 13 è possibile ritirare i volumi in giornata; dopo questo orario, i volumi sono disponibili dalle 10 del mattino successivo.
<b>Prestito interbibliotecario</b>	
Orario del servizio	Da lunedì a venerdì, dalle 9.30 alle 12.30. Per accedere in altro orario, telefonare al numero 040 307463 per accertare la presenza di un operatore.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non oltre 20'. Non è richiesta l'iscrizione per gli utenti già abilitati al prestito locale.
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, salvo diversa indicazione della Biblioteca prestante, alla quale devono essere inoltrate eventuali richieste di proroga.
Orario del ritiro	Da lunedì a venerdì, dalle 9.30 alle 12.30 o altro orario precedentemente concordato.
Pagamento	<p>Il prestito interbibliotecario è un servizio a pagamento; alla Biblioteca sono dovuti € 3,62 per ogni opera richiesta via SBN/ILL-SBN e € 5,16 per richieste che pervengono per altri canali e che non eccedono il peso di Kg. 2. Il costo complessivo per l'utente locale varia a seconda delle tariffe applicate dalla Biblioteca prestante.</p> <p>Il pagamento deve essere effettuato tramite versamento su c/c postale n°233346 o su conto corrente bancario con codice identificativo IBAN IT75I0100003245231029258403, entrambi intestati a: Tesoreria Provinciale dello Stato – Sezione di Trieste, indicando per esteso la seguente causale: Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, Biblioteca Statale Stelio Crise di Trieste, Capo 29, cap. 2584, art.3.</p>
<b>Riproduzione</b>	
Possibilità di effettuare	
copie digitali	Per il servizio di prestito interbibliotecario, vengono effettuate

	riproduzioni digitali a mezzo scanner per i documenti che non eccedono il formato A3, con le medesime eccezioni previste per le fotocopie e solo da materiali non coperti da diritto d'autore.
fotografie	L'utente, previa richiesta al personale addetto alle sale, può effettuare con propri mezzi riproduzioni digitali di materiale non coperto da diritto d'autore.
<b>Informazioni bibliografiche a distanza</b>	
Ricerca per corrispondenza	Informazioni a distanza possono essere richieste all'indirizzo <a href="mailto:bs-scts.info@beniculturali.it">bs-scts.info@beniculturali.it</a> .
Ricerca on line	<a href="http://sol.units.it/SebinaOpac/Opac?sysb=statalets">http://sol.units.it/SebinaOpac/Opac?sysb=statalets</a>
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	La Biblioteca aderisce al portale di MediaLibraryOnLine-MLOL, per un'ampia gamma di servizi descritti all'indirizzo <a href="http://www.bsts.librari.beniculturali.it/medialibrary.asp">http://www.bsts.librari.beniculturali.it/medialibrary.asp</a> ; tra questi, il prestito gratuito di e-book e la consultazione di giornali.
Indicazione dei referenti	Il servizio è svolto a rotazione dal bibliotecario presente in turno. Informazioni a distanza possono essere richieste all'indirizzo <a href="mailto:bs-scts.info@beniculturali.it">bs-scts.info@beniculturali.it</a> .
Tempi di risposta	Entro 5 giorni lavorativi.
<b>Valorizzazione</b>	
Mostre	Si svolgono attività espositive, sia organizzate in proprio sia in collaborazione con altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	La Biblioteca presenta nell'arco dell'anno un calendario di conferenze, seminari, convegni, visite didattiche e presentazioni editoriali.
Visite e percorsi tematici	A richiesta vengono svolte visite guidate gratuite alle sale storiche e allo Studio Luttazzi.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'elenco delle pubblicazioni in proprio e in collaborazione con altri Enti e Associazione è visibile all'indirizzo <a href="http://www.bsts.librari.beniculturali.it/pubblicazioni.asp">http://www.bsts.librari.beniculturali.it/pubblicazioni.asp</a> .
Diffusione delle attività/iniziative	Incontri e conferenze vengono divulgati con avvisi in sede, messaggi agli iscritti alla mailing list, pagina FB istituzionale e, per le mostre, sul sito web della Biblioteca.
Affitto degli spazi	Possono essere richieste in affitto le sale espositive e la sala conferenze per attività temporanee; le condizioni di concessione e il modulo di richiesta si trovano alla pagina del sito web istituzionale <a href="http://www.bsts.librari.beniculturali.it/regolamento_spazi.asp">http://www.bsts.librari.beniculturali.it/regolamento_spazi.asp</a> .

<b>Educazione e didattica</b>	
Visite e percorsi tematici	Su richiesta degli interessati, vengono svolte visite guidate alle sale storiche e ai servizi bibliografici.
Progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Sono state sottoscritte convenzioni con le Università degli Studi di Trieste e di Udine per accogliere studenti nell'ambito dello svolgimento di tirocini curricolari. Sono stati attivati, inoltre, tirocini di formazione lavoro a seguito di convenzione con i SIIL del Comune di Trieste.
Altre iniziative	La Biblioteca ospita le lezioni di storia locale e storia dell'arte per gli apprendisti Ciceroni FAI, organizzate dalla sezione Scuola del FAI Friuli Venezia Giulia per formare studenti delle scuole secondarie triestine.
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le iniziative vengono divulgate con avvisi in sede, messaggi agli iscritti alla mailing list, pagina FB istituzionale e, per le mostre, sul sito web della Biblioteca.
Coinvolgimento degli stakeholder:	La Biblioteca ha in essere da molti anni una convenzione di collaborazione culturale con il Dipartimento per gli Studi Umanistici dell'Università di Trieste e, dal 2014, con la Società di Minerva e il Circolo della Cultura e delle Arti di Trieste; la collaborazione permette lo svolgimento di numerose iniziative culturali aperte a tutta la cittadinanza.
Associazioni di volontariato	Presso la Biblioteca ha sede a sezione Friuli Venezia Giulia del FAI – Fondo per l'Ambiente Italiano.
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	
Obiettivi di miglioramento Iniziative finalizzate al miglioramento:	
delle strutture	Compatibilmente con le risorse assegnate, si intende ripristinare la funzionalità di scaffalature automatizzate dei magazzini librari e realizzare un intervento di riqualificazione dell'area verde annessa al palazzo, per consentire al pubblico la lettura in giardino. È allo studio la possibilità di inserire nella struttura un'area di ristoro per gli utenti.
dei servizi	Adesione ai progetti organizzati dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo per consentire un ampliamento della fascia oraria d'apertura.
delle attività di valorizzazione	Ricognizione e catalogazione dei fondi librari pregressi per l'inserimento nel catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale.
Reclami	Reclami e suggerimenti possono essere inoltrati all'indirizzo di posta certificata istituzionale <a href="mailto:mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it">mbac-bs-scts@mailcert.beniculturali.it</a> ,

	oppure compilando il modulo disponibile al punto d'accoglienza, allegato alla presente CQS.
--	---

## **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 Maria Angela Fantini.

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 [bs-scts.urp@beniculturali.it](mailto:bs-scts.urp@beniculturali.it) o un fax al numero 040 301053.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'Istituto può attivare come forma di ristoro il dono di una pubblicazione.

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.urp@beniculturali.it](mailto:bs-scts.urp@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso il punto d'accoglienza. L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

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 internet istituzionale, diffusa all'ingresso della struttura.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Biblioteca Statale Stelio Crise

Largo papa Giovanni XXIII n. 6 - Trieste  
tel. 040 300725/307463 - fax 040/ 301053  
e-mail bs-scts@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 \_\_\_\_\_ 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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**

## Biblioteca Statale Stelio Crise

Largo papa Giovanni XXIII n. 6 - Trieste  
tel. 040 300725/307463 - fax 040/ 301053  
e-mail bs-scts@beniculturali.it

### SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First Name .....

Surname .....

Address .....

Nationality .....

Phone n. ....

e-mail .....

### COMPLAINTS

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### SUGGESTIONS

.....

.....

.....

.....

.....

.....

In compliance with D. Lgs. 196/2003, personal data will be processed exclusively for responding to this form and informing on cultural events which take place in this Institute.

Date ..... Signature .....

We will answer to this complaint/suggestion within 30 working days