



MINISTERO per i BENI e le ATTIVITÀ CULTURALI

Biblioteca Universitaria  
di Padova

# Carta della qualità dei servizi

2018

## 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 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 a “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.

## I. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Universitaria di Padova è una biblioteca pubblica statale, struttura periferica del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, coordinata dalla Direzione Generale per le Biblioteche, gli Istituti culturali e il Diritto d'autore. La sua attività è regolamentata dal D.P.R. 5 luglio 1995, n°417 che ne stabilisce, come per tutte le altre biblioteche statali, i compiti ed i servizi.

La Biblioteca ha la sua sede a Padova, in via San Biagio, 7. L'edificio, realizzato tra il 1906 e il 1909, aperto al pubblico dal 1912 e soggetto a tutela, in quanto considerato pregevole manufatto, fu il primo costruito in Italia secondo i moderni criteri funzionali per un istituto bibliografico.

La B.U.P. è la più antica tra le biblioteche universitarie italiane, essendo nata con il nome di "Publica Libreria" a "commodo" e "decoro" dello Studio patavino, come sancì il decreto del Senato della Repubblica Veneta del 5 luglio 1629.

Il patrimonio della biblioteca, costituitosi nel corso dei secoli grazie ai doni e ai lasciti dei professori dello Studio e aggiornato in forza del diritto di stampa e di acquisti mirati, deve buona parte del suo nucleo storico, all'incameramento ottocentesco dei fondi provenienti dalle sopresse librerie claustrali. I manoscritti sono 2738, risalenti ai secoli XI-XX, in prevalenza di argomento storico e teologico, ma sono rappresentate anche letteratura, filosofia, giurisprudenza, medicina e matematica. Tra i più importanti il *De civitate Dei* di S. Agostino, appartenuto al vescovo Ildebrandino Conti, che presenta un distico composto dal Petrarca e scritto di suo pugno, proveniente dalla biblioteca degli Eremitani di Padova. Nell'ambito della storia veneta segnaliamo l'*Itinerario*, autografo di Marin Sanudo, che descrive il viaggio compiuto nel 1483 con i sindaci di terraferma attraverso il dominio veneziano, corredato da disegni a penna di città e castelli, pervenuto dalla biblioteca benedettina di S. Giorgio Maggiore di Venezia. Preziosi i frammenti musicali, tramandati da alcuni codici del monastero benedettino di S. Giustina, che attestano il ruolo di Padova nella produzione arsnovistica di fine Trecento- primo Quattrocento.

Di grande interesse il fondo settecentesco di disegni navali, che testimonia l'evoluzione della progettazione e delle tecniche di costruzione delle navi nell'ultimo secolo della Repubblica veneta. Tra i manoscritti recenti, importante il fondo costituito dalle carte del filosofo Roberto Ardigò, il maggiore rappresentante del positivismo italiano, docente all'Università di Padova.

La prima produzione a stampa è documentata da 1.132 edizioni del Quattrocento, alcune in più copie, per complessivi 1583 incunaboli. Segnaliamo l'esemplare della novella *Ippolito e Leonora*, databile al 1471, con la nota manoscritta che ha permesso di assegnare l'edizione a Lorenzo Canozzi da Lendinara, primo stampatore in Padova. Pregevoli gli incunaboli decorati. Citiamo l'esemplare del *De re militari* del Valturio (Verona 1472): al ricco corredo xilografico si aggiungono le miniature ed importanti interventi calligrafici, recentemente attribuiti alla mano di Felice Feliciano. Ricordiamo anche i volumi di Matteo Bosso, stampati su pergamena e miniati (Firenze 1491 e Bologna 1495), e quelli finemente decorati da Antonio Maria da Villafora, come l'esemplare delle *Epistole* di S. Paolo (Parigi 1499). Si contano 9.622 cinquecentine e oltre 100.000 edizioni dei secoli XVII-XVIII: grande importanza rivestono in particolare le opere di medicina e di astronomia. Va citato il *First folio* di Shakespeare, l'*opera omnia* stampata postuma a Londra nel 1623, estremamente rara nelle biblioteche europee fuori d'Inghilterra. Tra le edizioni di pregio si ricordano in particolare la *Gerusalemme liberata* del Tasso (Venezia 1745), illustrata dal Piazzetta, e i capolavori tipografici di Giambattista Bodoni.

Tra i fondi notevoli si segnalano i libri armeni, prodotti per lo più dalla tipografia dell'isola veneziana di S. Lazzaro, e i libri ebraici, provenienti per la maggior parte dalla raccolta Morpurgo. Importante la dotazione relativa alla stampa periodica nazionale ed estera: in particolare il nucleo costituito dai periodici dell'*Ancien Régime* e la serie delle pubblicazioni accademiche, tra cui le raccolte complete del *Journal des savants* e delle *Philosophical Transactions* della Royal Society londinese. I periodici posseduti assommano a 6.617 titoli, di cui 553 correnti.

## I COMPITI E I SERVIZI

È una Biblioteca pubblica, di conservazione, di ricerca e studio.

**Biblioteca pubblica:** è aperta alla consultazione e al prestito del proprio materiale librario per tutti i cittadini che abbiano compiuto rispettivamente 16 e 18 anni di età, nel rispetto del Regolamento Generale delle biblioteche pubbliche statali e del Regolamento interno della Biblioteca.

**Biblioteca di conservazione:** svolge attività di conservazione, tutela e promozione delle proprie raccolte bibliografiche, specialmente per il patrimonio antico.

**Biblioteca di ricerca e studio:** fornisce il necessario supporto agli studi universitari, specialmente per quanto attiene gli apparati di consultazione generale, di ricerca bibliografica e di documentazione avanzata.

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale;
- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche;
- acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura;
- consultazione;
- informazione bibliografica;
- prestito locale e interbibliotecario;
- riproduzione;
- organizzazione di mostre, conferenze, presentazioni, visite guidate e altre manifestazioni culturali.

## INDIRIZZI E CONTATTI

Biblioteca Universitaria di Padova Via San Biagio, 7 35132 Padova

tel. +39 049 8240211 fax +39 0498762711

e-mail [bu-pd@beniculturali.it](mailto:bu-pd@beniculturali.it) PEC [mbac-bu-pd@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-bu-pd@mailcert.beniculturali.it)

sito web [www.bibliotecauniversitariapadova.beniculturali.it](http://www.bibliotecauniversitariapadova.beniculturali.it)

pagina Facebook

Direttore Stefano Trovato

Il referente per la compilazione della Carta è: Stefano Trovato (Direttore)

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	<p><b>Aperta tutti i giorni con orario :</b>            8.30 – 19.30 da lunedì a venerdì            8.30 – 13.30 sabato</p> <p><b>Sala di Lettura:</b> lun–ven 8.30–19.30            sab 8.30–13.30</p> <p><b>Sala Consultazione Generale:</b> lun–ven 8.30–19.30            sab 8.30–13.30</p> <p><b>Sala Manoscritti e Rari:</b> lun – ven 8.30–19.30            sab 8.30–13.30</p> <p>prelievo dai magazzini: lun – ven 8.30–13.00 e 14.30–18.30;            sab 8.30–13.00</p> <p><b>Ufficio Informazioni Bibliografiche:</b> lun – ven 8.30–14.00            sab 8.30–13.00</p> <p><b>Consultazione/Prestito locale:</b> lun – ven: 8.30–19.30;            sab: 8.30–13.30</p> <p>prelievo dai magazzini: lun–ven 8.30–19.00;            sab 8.30–13.00</p> <p><b>Prestito Interbibliotecario:</b> lun–gio 8.30–13.50            e 15.00–18.30            ven 8.30–13.00</p>
Giorni di apertura	<p>Aperta tutti i giorni tranne: domenica e festività civili e religiose (13 giugno S. Antonio patrono di Padova).</p> <p>La Biblioteca osserva l'orario ridotto 8.30– 13.30 nei periodi natalizio (per due settimane), pasquale (per una settimana) ed estivo (la seconda metà di luglio e tutto agosto).</p> <p>Inoltre, per lavori di riordino, una settimana di agosto apertura ridotta: 10.30–11.30, durante la quale sono attivi i servizi di riconsegna libri in prestito, consultazione opere moderne, Ufficio Informazioni Bibliografiche.</p> <p>La comunicazione delle variazioni di orario viene data con largo anticipo mediante avvisi in loco, sul sito web e pagina Facebook.</p>

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	Massimo 30 minuti.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web: <a href="http://www.bibliotecauniversitariapadova.beniculturali.it">www.bibliotecauniversitariapadova.beniculturali.it</a></li> <li>• Pagina Facebook</li> <li>• pagina di presentazione ospitata nel sito web del Sistema Bibliotecario di Ateneo:</li> <li>• <a href="http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/biblioteche">http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/biblioteche</a></li> </ul>
Informazione e orientamento <ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di un punto informativo</li> </ul>	<p><b>Prima accoglienza</b> e informazioni per dislocazione uffici: all'ingresso al piano terra;</p> <p><b>secondo punto accoglienza</b> e informazioni per orientamento sull'organizzazione dei cataloghi cartacei e in linea: banco Distribuzione in Sala Cataloghi, primo piano.</p> <p><b>Informazioni libri antichi, rari e di pregio:</b> Sala Manoscritti e rari, primo piano.</p> <p><b>Informazioni materiale moderno e banche dati on line:</b> Ufficio Informazioni Bibliografiche, primo piano.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È disponibile in atrio il pieghevole <i>Guida breve ai servizi</i> (in lingua italiana e inglese); al primo piano, pieghevoli dei vari servizi, presenti anche sul sito web in formato pdf (in lingua italiana e inglese); sono esposti sulle bacheche dello scalone d'ingresso manifesti, locandine di seminari, corsi e convegni; bandi e opuscoli in Sala cataloghi e presso l'Ufficio Informazioni Bibliografiche.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dislocazione dei cataloghi cartacei (Autori, Soggetto, Dewey, Brunet, Catalogo collettivo delle Biblioteche di Padova per opere fino al 1968);</li> <li>• Uffici e Sale di Consultazione, Fotocopie;</li> <li>• Segnaletica di sicurezza (mappe di orientamento per la sicurezza, vie di fuga, numeri di emergenza)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica esterna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Targa a fianco del portone d'ingresso con denominazione e orario della biblioteca</li> </ul>
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo.
<b>FRUIZIONE</b>	

<b>Ampiezza</b>	
Capacità ricettiva	<p>140 posti complessivi di cui:            104 in Sala Lettura (18 prese elettriche per pc portatili)            24 in Sala Consultazione Generale (3 prese)            12 in Sala Manoscritti (6 prese)            1 postazione per la lettura di microfiches (Ufficio Informazioni Bibliografiche);            1 postazione con strumentazione digitale per l'ispezione multi spettrale;            3 postazioni pc in Sala Cataloghi per la consultazione del catalogo on line;            3 postazioni pc presso l'Ufficio Informazioni Bibliografiche per ricerche libere in Internet o con assistenza del personale, consultazione di cataloghi on line e Banche Dati on line;            1 postazione pc in Sala Manoscritti e Rari per ricerche in Internet, consultazione di cataloghi on line, cd-rom e dvd-rom, lettura microfilm e microfiche.            1 postazione pc attrezzata Libro parlato Lions per cittadini non vedenti/ipovedenti/dislessici in Sala Cataloghi</p>
Disponibilità del materiale fruibile:  - documenti consultabili a scaffalatura aperta	<p>Sala Lettura: manuali, dizionari, codici e opere di consultazione generale;            Sala Consultazione Generale, Sala Manoscritti Libri Antichi Rari e di Pregio e Ufficio Informazioni Bibliografiche: repertori, enciclopedie, dizionari e altre opere di consultazione ordinate per materia;            In Sala Manoscritti e rari è anche presente la Sezione Veneta (storia e arte del Veneto, storia della Università di Padova)</p>
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta: -documentazione moderna	Per ogni richiesta va compilato un modulo. Possono essere consegnate due opere diverse contemporaneamente, per un totale di non più di 4 volumi.
-Documentazione antica e rara	Massimo due opere diverse contemporaneamente, per un totale di non più di 4 volumi; un manoscritto alla volta, salvo motivate esigenze di studio.
-giornali	Consultazione del microfilm o, in sua assenza, della copia cartacea, non più di 2 unità.
-altre tipologie di documenti	Massimo due unità.
Tempi di attesa per la consegna: -documentazione moderna	Non più di 30 minuti. Del materiale non disponibile è dato avviso presso la Sala Cataloghi e sull'Opac.

-Documentazione antica e rara	Non più di 30 minuti.
-giornali	Non più di 30 minuti.
Durata del deposito: -documentazione moderna	Massimo 7 giorni
-documentazione antica e rara	Massimo 7 giorni
Prenotazione a distanza	È possibile prenotare solamente il materiale che risulta già in prestito.
Sale aperte alla fruizione	Sala Cataloghi, Sala Lettura, Sala Consultazione Generale, Sala Manoscritti e Rari, Ufficio Informazioni Bibliografiche. La pulizia dei locali viene svolta quotidianamente.
Illuminazione	Le sale sono dotate di illuminazione dall'alto.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, ascensore, rampe di scale per garantire la fruibilità del luogo viene effettuato con regolarità.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza qualificata alla ricerca è garantita durante l'orario di apertura dall'Ufficio Informazioni Bibliografiche per il materiale moderno; dai funzionari in servizio in Sala Manoscritti e Libri Rari per il materiale antico, raro e di pregio. Il personale è munito di cartellino identificativo.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: -in via continuativa	• Sì
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Sì, preferibilmente su appuntamento, previa prenotazione telefonica o via mail: Ufficio Informazioni Bibliografiche: 049 8240249 E-mail: <a href="mailto:info.bupd@beniculturali.it">info.bupd@beniculturali.it</a>

<p>Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cataloghi della Biblioteca a schede o a volume</li> </ul>	<p>Catalogo generale per autori e titoli - non più aggiornato dal luglio 2006;          Cataloghi per soggetto dal 1906 al 1957 e dal 1958 al 2006 - non più aggiornato dal luglio 2006;          Cataloghi sistematici Brunet (opere a stampa dal secolo XV al 1957) e Dewey dal 1958 al 2006.</p> <p>Cataloghi speciali (periodici, spartiti musicali, carte geografiche e topografiche, stampe, ritratti, incisioni, incunaboli, edizioni del XVI secolo, Raccolta Morpurgo, Biblioteca Ardigò, Manoscritti, Fondo Morgagni);          Cataloghi dei manoscritti;          Cataloghi delle Sale di Consultazione: per autore e topografico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- cataloghi della Biblioteca in rete</li> </ul>	<p><a href="http://catalogo.unipd.it/F?func=find-b-0">http://catalogo.unipd.it/F?func=find-b-0</a>  <a href="http://www.internetculturale.it">http://www.internetculturale.it</a>  <a href="http://catalogohistorici.bdi.sbn.it/">http://catalogohistorici.bdi.sbn.it/</a>  <a href="https://manus.iccu.sbn.it/">https://manus.iccu.sbn.it/</a>  <a href="http://www.nuovabibliotecamanoscritta.it">www.nuovabibliotecamanoscritta.it</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- cataloghi di altre Biblioteche</li> </ul>	<p>Dalle postazioni dedicate, anche con assistenza del personale dell'Ufficio Informazioni Bibliografiche; cataloghi a stampa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- repertori bibliografici e bibliografie specializzate a scaffale o in rete</li> </ul>	<p>Sono presenti repertori bibliografici e bibliografie specializzate, sia su supporto cartaceo, in particolare per la materia veneta, la bibliografia, il settore umanistico, in Sala Consultazione Generale, in Sala Manoscritti e Rari e presso l'Ufficio Informazioni Bibliografiche, in modo autonomo oppure con assistenza del personale.          Presso l'Ufficio Informazioni Bibliografiche è accessibile da due postazioni il Portale AIRE dell'Università di Padova ed altre risorse ad accesso gratuito in rete.</p>
<p>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi</p>	<p>SI. Per persone con disabilità visive (non vedenti, ipovedenti, dislessici con certificazione medica), 1 postazione PC attrezzata, in Sala cataloghi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti e sussidi specifici</li> </ul>	<p>Sistema integrato di consultazione, download e prestito di audio-libri in sede o – previa iscrizione – dal proprio domicilio.          Possibilità di lettura in sede di testi in Internet attraverso il programma Zoomtext, ingranditore e lettore schermo. Per disabilità visive (non vedenti, ipovedenti, dislessici) – audio guida digitale della Biblioteca Universitaria in formato Power Point.</p>
	<p><b>Servizi aggiuntivi</b></p>

	<b>Ampiezza</b>
Bookshop	Non è presente.
Caffetteria	Non è presente.
Guardaroba	Non è presente.
Deposito oggetti	Disponibile in atrio con armadietti a chiave. Per motivi di sicurezza, è obbligatorio depositare negli armadietti borse e cartelle non trasparenti. Il deposito è obbligatorio e gratuito. Non si accettano valigie o comunque oggetti eccedenti la misura dell'armadietto. Sono disponibili gratuitamente borse trasparenti per gli oggetti personali, per solo uso interno.
	<b>PRESTITO</b>
	<b>Ampiezza</b>
<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	<p>lun - ven: 8.30 – 19.30; sab: 8.30 – 13.30</p> <p>Il prelievo dai magazzini è effettuato con orario:  lun - ven 8.30 – 19.00; sab 8.30 – 13.00</p> <p>Il prestito è sospeso una settimana di agosto per i lavori di revisione. Ogni sospensione o variazione è comunicata con largo anticipo con avvisi in loco, su sito web e social network (Facebook).</p>
Attesa per la iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti, previa consegna di una foto formato tessera a colori e presentazione di un documento di identità in corso di validità.
Disponibilità del materiale:	Per ogni richiesta va compilato un modulo. Possono essere consegnate due opere diverse contemporaneamente, per un totale di non più di 4 volumi.
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	
- durata del prestito	30 giorni, rinnovabili nel giorno di scadenza per altri 30 salvo prenotazioni di altri utenti.
- attesa per consegna in sede	Non più di 20 minuti.
- prenotazione a distanza	È possibile la prenotazione via Internet, tramite il catalogo Opac del Sistema Bibliotecario Padovano, o per telefono solo se l'opera risulta già in prestito. tel. 049 8240221
<b>Prestito interbibliotecario</b>	

Orario del servizio	lun–gio 8.30–13.50 e 15.00–18.30 ven 8.30–13.50 Tel. 049 8240224 e-mail: <a href="mailto:bupd.illsbn@beniculturali.it">bupd.illsbn@beniculturali.it</a>
Attesa per la iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti.
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 4 giorni lavorativi. Il numero delle richieste è illimitato.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 10 giorni lavorativi.
Durata del prestito	30 giorni, salvo diversa indicazione da parte della biblioteca prestante; la stessa può autorizzare l'eventuale richiesta di proroga, o anche limitare la fruizione alla sola consultazione in sede.
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Durante tutto l'orario di apertura
Orario del ritiro	Durante tutto l'orario di apertura
Orario della cassa	Fotocopie in modalità <i>self service</i> durante tutto l'orario di apertura
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare: - fotocopie	I documenti sono riproducibili mediante fotocopia, nel rispetto del diritto d'autore. Autorizzazione da richiedere mediante apposito modulo al Banco distribuzione per i volumi lì distribuiti; in Sala Manoscritti per i volumi in essa collocati. Costi: € 0,05 a copia; costo iniziale € 2,00 per acquisto tessera ricaricabile, dotata di credito per 20 copie. Premunirsi di moneta, la macchina non dà resto. Possono essere fotocopiati libri moderni a stampa a partire dal 1901. Sono esclusi: libri o documenti di ogni tipo non appartenenti alla Biblioteca Universitaria di Padova; manoscritti, tavole a stampa; spartiti e partiture musicali (L. 633/1941, art. 68, comma 3); volumi di grande formato, superiori a 35x25 cm; volumi non rilegati, rilegati con spirale, anelli o simili; giornali rilegati a volume; tavole ripiegate all'interno dei volumi; ogni documento in cattivo stato di conservazione, o che per caratteristiche fisiche (legatura, dimensioni, ecc.) o altra ragione, possa subire un danno.
- microfilm	NO. Non si producono microfilm o microfiche.

- copie digitali	Scannerizzazione: servizio a cura del laboratorio fotografico interno. Riferimento: Sala Manoscritti e rari. Responsabile: Dott. Pietro Gnan
- fotografie	Fotografia digitale: servizio a cura del laboratorio fotografico interno. Riferimento: Sala Manoscritti e rari. Responsabile: Dott. Pietro Gnan
- altre riproduzioni	Fotografie effettuate a cura dell'utente con mezzi propri, nel rispetto del diritto d'autore e usando ogni cautela per la conservazione del bene. È obbligatoria la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà sullo scopo della riproduzione (moduli al Banco Distribuzione e in Sala Manoscritti e rari).
Prenotazioni a distanza	SI. Materiale a partire dall'anno 1901 che non rientri nelle categorie escluse: richieste dirette da utenti privati: <a href="mailto:info.bupd@beniculturali.it">info.bupd@beniculturali.it</a> richieste tramite biblioteche: <a href="mailto:bupd.illsbn@beniculturali.it">bupd.illsbn@beniculturali.it</a>  Del materiale non fotocopabile si possono ottenere riproduzioni mediante fotografia digitale a cura del laboratorio fotografico interno. Richieste tramite e-mail al Responsabile: Dott. Pietro Gnan <a href="mailto:pietro.gnan@beniculturali.it">pietro.gnan@beniculturali.it</a> fax 049 8762711 form sul sito web della Biblioteca alla voce "Servizi"
	<b>Fedeltà</b>
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale
	<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>
	<b>Ampiezza</b>
Informazione qualificata	Ufficio Informazioni Bibliografiche (materiale moderno ossia post 1830); Sala Manoscritti e Rari (manoscritti, libri antichi, rari e di pregio).
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Opac, Metaopac, tramite il supporto dell'Ufficio Informazioni e via e-mail.
Accesso ai documenti on line	Su Internet culturale: Disegni navali veneziani del Settecento; Emeroteca digitale veneta; Il <i>first folio</i> di Shakespeare; su Phaidra: L'eredità culturale della Scuola medica padovana ( <i>Conciliator</i> 1496; Vesalio 1555; Casseri 1609-13).

	<p>su Movio: Giovanni Marsili - La biblioteca del Prefetto dell'Orto botanico di Padova; MondoMorelli - La Biblioteca di un intellettuale tra Ottocento e Novecento; La biblioteca dell'architetto del Rinascimento; Le muse tra i libri – Il libro illustrato veneto del '500-'600 nella Biblioteca Universitaria di Padova. Canale Youtube.</p>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	<p>Manoscritti e incunaboli: Dott.ssa Lavinia Prosdocimi <a href="mailto:lavinia.prosdocimi@beniculturali.it">lavinia.prosdocimi@beniculturali.it</a> Dott. Ilario Ruocco <a href="mailto:ilario.ruocco@beniculturali.it">ilario.ruocco@beniculturali.it</a></p> <p>Libri antichi a stampa: Dott.ssa Carla Lestani <a href="mailto:carla.lestani@beniculturali.it">carla.lestani@beniculturali.it</a></p> <p>Materiale a stampa moderno (1830 e ss.) Ufficio Informazioni Bibliografiche: Dott.ssa Antonella Celadin, Dott. Ilario Ruocco, Dott.ssa Loredana Capone <a href="mailto:info.bupd@beniculturali.it">info.bupd@beniculturali.it</a> 049 8240228 – 249</p>
Tempi di risposta	Non più di 6 giorni.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	La Biblioteca organizza mostre del materiale antico e moderno. Inoltre, collabora, mediante il prestito di proprie opere a mostre organizzate da altri istituti.
Eventi	Conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, lezioni, laboratori, visite didattiche.
Pubblicazioni	Cataloghi di mostre, alcuni disponibili gratuitamente in formato pdf.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività e le iniziative vengono diffuse tramite comunicati stampa ai quotidiani locali, cartellonistica, mailing list, sito web della biblioteca, pagine di social network (Facebook).
Risorse aggiuntive	-

Altro	<p>Partecipa ai progetti:</p> <p>NBM – Nuova Biblioteca Manoscritta  <a href="http://www.nuovabibliotecamanoscritta.it">http://www.nuovabibliotecamanoscritta.it</a></p> <p>Manus <a href="http://manus.iccu.sbn.it">http://manus.iccu.sbn.it</a></p> <p>Bibman <a href="http://bibman.iccu.sbn.it">http://bibman.iccu.sbn.it</a></p> <p>Biblioteca digitale italiana <a href="http://www.internetculturale.it">http://www.internetculturale.it</a></p> <p>Edit 16 <a href="http://edit16.iccu.sbn.it/web_iccu/ihome.htm">http://edit16.iccu.sbn.it/web_iccu/ihome.htm</a></p> <p>Michael Italia <a href="http://www.michael-culture.org">www.michael-culture.org</a></p> <p>Mei Material evidence in Incunabula <a href="https://data.cerl.org/mei">https://data.cerl.org/mei</a></p> <p>Archivio dei possessori <a href="https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/cataloghi/archivio-possessori">https://marciana.venezia.sbn.it/la-biblioteca/cataloghi/archivio-possessori</a></p>
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	In occasione di mostre ed altri eventi o su richiesta degli stakeholder.
- laboratori artistici e di animazione	NO.
- corsi di formazione per docenti scolastici	NO.
- corsi di formazione per operatori didattici	NO.
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Tirocini di Alternanza Scuola Lavoro orientativi – formativi, per gli Istituti Scolastici Superiori
- altre iniziative	Tirocini curriculari per studenti universitari (convenzione con la Università degli Studi di Padova); Servizio Civile Nazionale; Volontariato.
<b>Evidenza</b>	

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Segnalazione delle iniziative nel Piano nazionale per l'Educazione al patrimonio culturale, pubblicato dalla Direzione Generale Educazione e Ricerca.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia formale: <i>partnership</i>;</li> <li>- soggetti: enti territoriali; Università; istituti scolastici; associazioni con finalità di tutela, valorizzazione e promozione dell'attività culturale e di ricerca;</li> <li>- finalità: promozione/valorizzazione/formazione culturale.</li> </ul>
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	I progetti e le iniziative in <i>partnership</i> vengono indicate nella segnalazione delle iniziative stesse tramite comunicati stampa ai quotidiani locali, cartellonistica, sito web della biblioteca, pagine di social network (Facebook).
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Valorizzazione e promozione del patrimonio librario.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Revisione periodica degli impianti tecnologici; manutenzione degli arredi.
- delle strutture	
- delle collezioni	Prosecuzione delle attività di catalogazione del materiale.
- dei servizi	Formazione continua del personale.
- delle attività di valorizzazione	Progetto di creazione di una Sala polifunzionale per esposizioni e didattica; Prosecuzione delle attività culturali (mostre, seminari, conferenze); catalogazione e digitalizzazione delle raccolte.
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Da presentare tramite la modulistica allegata alla Carta dei Servizi, oppure via e-mail .

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali alla Direzione della Biblioteca da presentare con le seguenti modalità:

- avvalendosi del Modulo di Reclamo/Suggerimenti allegato alla Carta dei Servizi e disponibile on line sul sito web [www.bibliotecauniversitariapadova.beniculturali.it](http://www.bibliotecauniversitariapadova.beniculturali.it) o in formato cartaceo in Sala Cataloghi (espositore);
- via posta ordinaria: via San Biagio, 7 35121 Padova;
- via fax 049 8762711;
- posta elettronica: [bu-pd@beniculturali.it](mailto:bu-pd@beniculturali.it)
- posta elettronica certificata: [mbac-bu-pd@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-bu-pd@mailcert.beniculturali.it)

La Biblioteca Universitaria di Padova effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro a valutazione del Responsabile.

Gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito web ed esposta all'ingresso della struttura e presso il Banco di distribuzione.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.  
(Es. *accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.*)

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione



**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI**  
**Biblioteca Universitaria di Padova**

via San Biagio, 7 - 35121 Padova  
Tel. 049-8240211 fax 049-8762711

**MODULO DI RECLAMO/SUGGERIMENTI**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa che, ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003, i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo/suggerimento.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Verrà data risposta entro 30 giorni.



**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI**  
**Biblioteca Universitaria di Padova**

via San Biagio, 7 - 35121 Padova  
Tel. 049-8240211 Fax 049-8762711

**SUGGESTION AND COMPLAINTS FORM**

*(PLEASE FILL THE FORM IN CAPITAL LETTERS)*

**FORM SUBMITTED BY:**

FIRST NAME \_\_\_\_\_

SURNAME \_\_\_\_\_

NATIONALITY \_\_\_\_\_

PLACE OF BIRTH \_\_\_\_\_ STATE \_\_\_\_\_ DATE OF BIRTH \_\_\_\_\_

ADDRESS \_\_\_\_\_ STATE \_\_\_\_\_

PHONE \_\_\_\_\_

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

**OBJECT:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**REASON:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**REQUESTS FOR SERVICE QUALITY IMPROVEMENTS:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint/suggestion (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days.