



## Carta della qualità dei servizi

### 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali 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.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Toscana
<b>Indirizzo</b>	
Via Santa Maria 5	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Pisa	56126
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Ministero della Cultura - Biblioteca Universitaria di Pisa	BU-PI
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/">https://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/</a>	<a href="mailto:antonio.cappelli@cultura.gov.it">antonio.cappelli@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Dott. Daniele Cianchi	050926568

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Sede San Matteo	Piazza San Matteo in Soarta 2

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1742

**Notizie storiche**

La Biblioteca Universitaria di Pisa fu aperta al pubblico nel 1742 nei locali situati sotto la Specola astronomica in via Santa Maria, attualmente sede della Domus Galilaeana. Sin dal 1823 ha avuto sede nel palazzo quattrocentesco della Sapienza di cui occupava le ali poste a nord-ovest del piano nobile, dove erano situati i locali destinati all'utenza, le sale di consultazione e gli uffici, e le ali a sud-ovest del secondo piano, adibite a magazzini librari.

I locali della Biblioteca rinnovati e modernizzati non erano particolarmente significativi dal punto di vista artistico ed architettonico, tranne le due sale storiche, Sala Lettura e Sala Riservata, che avevano mantenuto le originarie scaffalature lignee.

Dopo la chiusura delle sede risalente a Maggio 2012, l'Università ha realizzato i propri lavori di ristrutturazione, mentre la Biblioteca ha intrapreso i lavori di adeguamento funzionale delle sale e degli spazi per il pubblico e il personale (dati aggiornati al 2024)

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

Il primo nucleo librario fu costituito dalla biblioteca privata del Prof. Giuseppe Averani (1662-1738) ricevuto per disposizione testamentaria.

Il nucleo originario fu accresciuto, negli anni successivi, con lasciti, doni di privati e con lo smembramento delle biblioteche delle Corporazioni religiose soppresse.

Risale al 1757 l'acquisto di circa seimila volumi appartenuti all'erudito fiorentino Anton Francesco Gori di interesse archeologico e antiquario. Nel 1771 furono poi assegnate alla Biblioteca per volontà del Granduca numerose opere della Biblioteca Medicea-Palatina-Lotaringia. Con l'abolizione del Monastero dei Camaldolesi di San Michele in Borgo i manoscritti del padre Guido Grandi ne arricchirono il patrimonio. Ulteriore acquisizione settecentesca fu il piccolo ma prezioso fondo dell'Orto Botanico. Ottocenteschi sono i fondi importanti e pregevoli tra i quali ricordiamo i manoscritti dell'egittologo Ippolito Rosellini (direttore della biblioteca dal 1835 al 1843)

### Missione

La Biblioteca Universitaria di Pisa appartiene allo Stato e dipende dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo.

Al pari delle altre biblioteche pubbliche statali, conserva e raccoglie la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale, tutela e valorizza le proprie raccolte storiche, acquisisce la produzione editoriale straniera in base alle specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza, documenta il posseduto, fornisce informazioni bibliografiche e assicura la circolazione dei documenti.

Possono trarre in inganno il nome e la sede istituzionale, ma in realtà la Biblioteca non dipende giuridicamente dall'Università di Pisa con la quale tuttavia intrattiene da sempre strettissimi rapporti di collaborazione.

### Compiti e servizi

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

#### Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

#### Numero totale sale

1

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Antonio

#### Cognome

Cappelli

#### Qualifica

Assistente Informatico

#### Telefono

050926569

#### Email

[antonio.cappelli@cultura.gov.it](mailto:antonio.cappelli@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

08.00 - 19.00

#### Apertura serale

- Occasionale

<b>Numero di ore giornaliere (min.6)</b>	<b>Giorni di apertura</b>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> <li>• Sa</li> </ul>
<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
Sì	01 Gennaio , 06 Gennaio, 25 Aprile, 01 Maggio, 02 Giugno, 17 Giugno ( Festa Patronale), 15 Agosto, 01 Novembre, 08 Dicembre, 25 Dicembre, 26 Dicembre
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
302	Sì
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Sì	No
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
No	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	No
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>

<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
Sì	100%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
< 50%	Sì
<b>Personale dedicato</b>	<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Addetti alla vigilanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ascensore</li> </ul>
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	1
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
Sala Studio	Sì
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Giornaliera</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
< 50%	Non applicabile
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	<b>Zone di sosta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala destinata alla didattica</li> </ul>	Sì
<b>Area Wi-Fi</b>	<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>

Sì	No
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>	<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
Sì	Sì
<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì	No
<b>Schede mobili</b>	<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
No	25%
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo su richiesta</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
NON PREVISTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In concessione</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Nessuna

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente
- Collane
- Periodici
- Monografie
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Etnoantropologia
- Scienze naturali

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- No

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : senza prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b>
In concessione	NON APPLICABILE
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>
NON APPLICABILE	No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Social network</li> </ul>	
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> <li>• Sa</li> </ul>	08.00 - 18.50
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
700.000	100%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
NON APPLICABILE	< 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultabili in sede</li> <li>• Disponibili on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>



**Servizi specialistici**

<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	NON APERTI AL PUBBLICO
<b>Archivio</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Regolamentato dall'archivio di Stato di Pisa
<b>Biblioteca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Lunedì - Venerdì: 8.00 - 19.00 Sabato: 8.30 -13.30 Domenica: Chiuso
<b>Fototeca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Non aperta al pubblico
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Sì	No
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, realizzando esposizioni temporanee</li> </ul>	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, con enti e istituzioni culturali</li> </ul>	
<b>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio</b>	<b>È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio</b>
No	No
<b>Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio</b>	<b>Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini</b>
Sì	No
<b>Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enti territoriali</li> <li>• Fondazioni</li> <li>• Università e istituti di formazione</li> <li>• Biblioteche e archivi</li> </ul>	
<b>Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività</b>	

- Social network
- Sito web

## Obiettivi di miglioramento

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

In fase di completamento la ristrutturazione del primo piano della Sede Storica del palazzo della Sapienza previsto per il primo semestre 2025 che consentirà all'utenza una migliore fruizione dei servizi legati al patrimonio librario

## Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

In fase di completamento la ristrutturazione del primo piano della Sede Storica del palazzo della Sapienza previsto per il primo semestre 2025 che consentirà all'utenza una migliore fruizione dei servizi legati al patrimonio librario, della sede del San Matteo con nuove sale studio disponibili all'utenza

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Non previsti

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

Al momento non previsti

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

La Biblioteca realizza mostre ed eventi per nuove pubblicazioni a stampa, eventi legati alle Domeniche di Carta ed alle Giornate Europee del Patrimonio (GEP)

## 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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

## Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

## Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

## Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

### MINISTERO DELLA CULTURA

Biblioteca Universitaria di Pisa

### Tel

050926569

### Indirizzo / Address

Via Santa Maria 5, 56126 Pisa

### Email

bu-pi@cultura.gov.it