



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 adoprerà 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

Area Geografica	Regione
Centro	Toscana
Indirizzo	
Piazza San Matteo in Soarta 2	
Città	Cap
Pisa	56127
Denominazione	Acronimo
Ministero della Cultura - Biblioteca Universitaria di Pisa	BU-PI
Sito Web	Email
https://www.bibliotecauniversitaria.pi.it/	bu-pi@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Dott. Daniele Cianchi	050926568

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
Sede Amministrativa	Via Santa Maria 5, 56126 Pisa

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
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 uffici in fase di conclusione (dati aggiornati al 2026)

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 della Cultura

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

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

08.00 - 19.00

Apertura serale

- Occasionale

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

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

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

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

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

NON APERTI AL PUBBLICO

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Regolamentato dall'archivio di Stato di Pisa

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Lunedì - Venerdì: 8.00 - 19.00
 Sabato: 8.30 - 13.30
 Domenica: Chiuso

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Non aperta al pubblico

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

No

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- 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 2026 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