



Biblioteca
nazionale
centrale
di Roma



Biblioteca Nazionale Centrale di Roma

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 Nazionale Centrale di Roma (BNCR) 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.

▪ *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 BNCR 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

La Biblioteca Nazionale Centrale di Roma è una Biblioteca statale che dipende dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

La Biblioteca è preposta alla raccolta, conservazione, documentazione, valorizzazione e diffusione della memoria storica della Nazione, funzione che condivide con la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze. Per realizzare la sua missione, la Biblioteca ha come obiettivi: tutelare e incrementare il patrimonio bibliografico, diffonderne la conoscenza; potenziarne la fruizione attraverso i servizi al pubblico, promuovere la cultura.

È stata fondata nel 1876 nel palazzo cinquecentesco del Collegio romano dei Gesuiti, per costituire l'archivio nazionale del libro nella capitale del Regno d'Italia. Nel 1975 la Biblioteca è stata trasferita nella sede attuale, che sorge nell'area archeologica del Castro Pretorio (I sec. d.C.).

Il complesso architettonico, inaugurato nel 1975, offre un esempio dell'architettura razionalista degli anni Sessanta del Novecento, ha una superficie di 60.000 mq. ed è articolato in 4 corpi: **le sale di lettura**, su un unico piano, si estendono per 18.000 mq; **la Sala conferenze** da 336 posti; **gli uffici**, che occupano un edificio di 4 piani; **il deposito librario**, che si sviluppa su 11 piani per una lunghezza di 160 m. Le 13 sale di lettura si affacciano su un'ampia galleria centrale e sono illuminate da giardini interni. Opere di arte contemporanea, antichi arredi e resti di pavimenti musivi impreziosiscono gli spazi interni e i giardini. Nell'atrio sono aperti al pubblico la caffetteria e uno sportello bancario. Lo spazio esterno si estende per 35.000 mq. e comprende zone verdi, cavea e parcheggio.

Il nucleo originario delle collezioni è costituito dall'antica *Bibliotheca Secreta*, o *Major*, dei Gesuiti, arricchito con i fondi manoscritti e a stampa di 69 biblioteche conventuali delle corporazioni religiose soppresse.

Il patrimonio librario attuale comprende:

MANOSCRITTI A FOGLI SCIOLTI	120.314
MANOSCRITTI IN VOLUME	8.356
INCUNABOLI	1.945
CINQUECENTINE	25.296
OPUSCOLI	1.357.792
FOGLI SCIOLTI DEGLI STAMPATI	68.504
VOLUMI DEGLI STAMPATI	4.691.567
VOLUMI FISICI DEI PERIODICI	1.348.287
TITOLI DEI PERIODICI	195.697
MATERIALE GRAFICO	23.310
MICROCOPIE DI OPERE	590.897
MATERIALE AUDIO	14.007
MATERIALE VISIVO	31.135
MATERIALE MULTIMEDIALE, OLOGRAMMI	4.378
MATERIALE AUDIOVISIVO	36.803

ed è incrementato grazie al deposito legale delle pubblicazioni, agli acquisti e alle donazioni, anche di intere biblioteche di studiosi.

I COMPITI E I SERVIZI

Secondo la normativa vigente (D.M. 7/10/2008), la Biblioteca: raccoglie tutta la produzione editoriale italiana realizzata su qualunque supporto, in forza della legge n. 106 del 2004 *Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico* e del suo regolamento applicativo.

> Documenta inoltre la cultura straniera, la diffusione della cultura italiana all'estero e la cultura delle minoranze etniche e linguistiche presenti in Italia.

> Rende disponibile al pubblico il patrimonio librario attraverso i servizi informatizzati di accesso, consultazione, riproduzione e prestito, e garantisce la disponibilità e la circolazione dei documenti a livello nazionale e internazionale.

> Conserva e tutela il patrimonio bibliografico antico e moderno mediante politiche di prevenzione, restauro e digitalizzazione e lo valorizza con un programma di attività culturali, che comprende mostre, convegni, letture e visite guidate.

> Promuove e organizza attività di formazione e offre consulenza scientifica a soggetti pubblici e privati.

> Coopera allo sviluppo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) alle attività di studio e di ricerca nel campo della conservazione nel lungo periodo delle risorse digitali, partecipa attivamente alle attività degli organismi internazionali di carattere bibliografico.

> È impegnata nel miglioramento costante della sua organizzazione e dei servizi al pubblico, anche attraverso l'applicazione e lo sviluppo di nuove tecnologie.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La Biblioteca Nazionale Centrale di Roma ha sede in Viale Castro Pretorio, 105 – 00185 Roma

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	<u>La Biblioteca è aperta:</u> 8.30 - 19.00: lunedì - venerdì 8.30 - 13.30: sabato
Orario di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)</i> ▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	1) <u>Chiusura ordinaria:</u> <ul style="list-style-type: none"> • tutte le domeniche • tutti i giorni festivi • il 29 giugno, festa dei SS. Pietro e Paolo 2) <u>Periodi di limitazione dell'orario di apertura:</u> la settimana precedente la Pasqua, dal 15 luglio al 31 agosto, dal 24 dicembre al 6 gennaio l'Istituto è aperto dalle 8.30 alle 13.30 3) <u>Chiusura straordinaria:</u> Le due settimane centrali del mese di agosto, per consentire le operazioni di revisione del patrimonio documentario. L'Istituto è aperto dalle ore 10.00 alle ore 11.00 per le informazioni a carattere bibliografico Eventuali chiusure straordinarie, anche parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo tramite sito internet, comunicazioni alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<i>Non più di 60 minuti</i>	L'ammissione alla Biblioteca attraverso il rilascio o il rinnovo gratuito della tessera di accesso ai servizi erogati in sede e online, tramite il sistema informatizzato Ermes, è garantita entro 30 minuti.
Accoglienza		
Sito web	<i>SI</i>	Tutte le informazioni sulla Biblioteca sono disponibili on line all'indirizzo web: www.bncrm.librari.beniculturali.it dove sono riportate tutte le informazioni generali su orari e servizi, e dove sono riportati gli avvisi che riguardano ogni variazione nell'erogazione dei servizi oltre a tutte le manifestazioni culturali e i dati richiesti dal D. Lgs. 33/2013 <i>Amministrazione trasparente</i> e dal <i>Programma per l'anticorruzione e l'integrità</i>
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico, dove si trova il servizio di rilascio tessere di accesso, fornisce informazioni generali e di orientamento
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	Materiale informativo sulla Biblioteca e sui singoli servizi è a disposizione gratuitamente nell'atrio, presso l'Ufficio Accoglienza, nelle sale di lettura e presso il Servizio Riproduzioni
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	È presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	Il nome della Biblioteca è indicato da mattoni in rilievo lungo il muro perimetrale presso l'ingresso di Viale Castro Pretorio; presso il medesimo ingresso è posta una targa in ottone, che indica anche l'appartenenza al MiBACT
Addetti ai servizi e personale di sala	<i>SI</i>	Il personale in servizio è munito di cartellino identificativo. A richiesta l'Ufficio Accoglienza può reperire personale che parla inglese e/o francese.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	Tutti gli spazi esterni e interni sono accessibili agli utenti con diversa abilità
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Nell'Atrio e nella Galleria sono complessivamente presenti n. 3 servizi igienici esclusivi per utenti con diversa abilità
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	<i>SI</i>	La Biblioteca mette a disposizione: 920 tavoli per la consultazione, provvisti di prese elettriche per PC portatili; 180 postazioni informatiche di accesso ai cataloghi, al materiale on-line e alle procedure di richiesta per la consultazione, il prestito e la riproduzione dei documenti. Le sale sono dotate di prese elettriche e di collegamento wi-fi.
Disponibilità del materiale fruibile:		Monografie, periodici, manoscritti, libri antichi e rari, giornali in originale cartaceo, su microfilm e digitalizzati, audiovisivi e microfilm, CDROM, DVD, tesi di dottorato, Banche dati in linea, dischi.
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	<i>SI</i>	Nelle 13 sale di lettura sono ospitati circa 200.000 volumi consultabili a scaffalatura aperta. La BNCR è Biblioteca di conservazione, pertanto il restante materiale è conservato nei magazzini, ed è consultabile su richiesta
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		Tramite il sistema informatico Hermes è possibile formulare direttamente le richieste di consultazione, prestito e riproduzione, utilizzando una delle postazioni informatiche a disposizione. Il sistema è tarato per limitare a 3 il numero di documenti in carico.
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione moderna 	<i>Almeno 2 unità</i>	periodici: 2 unità bibliografiche (per un massimo di due annate) monografie: 3 unità bibliografiche

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara 	<i>A partire da 1 unità</i>	manoscritti, libri antichi e rari: 2 unità bibliografiche.
<ul style="list-style-type: none"> giornali 	<i>Almeno 2 unità</i>	giornali: 2 unità bibliografiche
<ul style="list-style-type: none"> altre tipologie di documenti 		giornali su microfilm: massimo 4 bobine Su prenotazione: <ul style="list-style-type: none"> tesi di dottorato depositate dal 1987: 1 unità bibliografica su prenotazione; materiale minore, audiovisivi, CD Rom, DVD
- Tempi di attesa per la consegna:		
<ul style="list-style-type: none"> documentazione moderna 	<i>Non più di 75'</i>	Consegna: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.30 ogni 30 minuti. sabato: entro le ore 9.30, entro le ore 10.30, entro le ore 11.30. È possibile presentare una sola richiesta per orario di distribuzione. L'utente viene informato attraverso il sistema Ermes sull'orario di disponibilità del materiale richiesto.
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara manoscritti 	<i>Non più di 75'</i>	Consegna: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:45 ogni 45 minuti sabato: entro le ore 9:30, entro le ore 10:30, entro le ore 11:30. È possibile presentare una sola richiesta per orario di distribuzione
<ul style="list-style-type: none"> giornali 	<i>Non più di 75'</i>	9.00 – 14.30: lunedì – venerdì 9.30 – 11.30: sabato Tempi di attesa: min. 30, max. 75 minuti
- Durata del deposito:		
<ul style="list-style-type: none"> documentazione moderna 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni rinnovabile per altri 7
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni rinnovabile per altri 7

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
- Prenotazione a distanza	<i>SI</i>	Tramite il sito web della Biblioteca è possibile effettuare le prenotazioni on line dei documenti per la consultazione, il prestito e la riproduzione, purché si sia in possesso della tessera e iscritto al sistema Ermes con password. I documenti richiesti entro le ore 7.00 saranno disponibili a partire dalle ore 9.30 del giorno stesso. Il sistema Ermes informa sulla disponibilità del documento richiesto, che rimane pronto al ritiro fino ai tre giorni successivi escludendo quello della richiesta
Sale aperte alla fruizione		Le sale aperte alla fruizione sono n. 13 (100%). Il <i>Centro nazionale per lo studio del manoscritto</i> e la <i>Sala Falqui</i> sono aperte dalle 8.30 alle 13.30 dal lunedì al sabato
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale è sistematicamente effettuato ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. La pulizia viene effettuata quotidianamente

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		La Biblioteca garantisce l'assistenza alle categorie svantaggiate.
- in via continuativa	<i>NO</i>	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI</i>	L'assistenza qualificata per ipovedenti e non vedenti è disponibile su richiesta presso la postazione dedicata in Sala multimediale. Il Centro di consulenza tiflodidattica della Biblioteca italiana per i ciechi, ubicato in Galleria, fornisce assistenza su appuntamento (tel. 06 4989668).
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
- Cataloghi della Biblioteca a schede	<i>SI</i>	Catalogo delle monografie per autore, soggetto e materia (chiuso nel 1990); catalogo dei periodici, per titolo, soggetto e materia (chiuso nel 2001); cataloghi dei giornali e dei settimanali (chiusi nel 2001); catalogo dei manoscritti (chiuso); cataloghi delle carte geografiche e delle stampe e incisioni (aggiornamento continuo); catalogo dei microfilm del Centro nazionale per lo studio del manoscritto (aggiornamento continuo); cataloghi dei fondi orientali (arabo, cinese e giapponese (chiusi); catalogo della Sezione romana (aggiornamento continuo); catalogo del Fondo Ceccarius (chiuso); catalogo alfabetico delle Tesi di dottorato per autore e argomento, 1987-1997; a volume 1998-2009; dal 2010 in OPAC
- Cataloghi della Biblioteca in rete	<i>SI</i>	L'OPAC della Biblioteca contiene le notizie bibliografiche di tutte le monografie acquisite dall'Istituto dal 1990; tutti i periodici e giornali; tutte le edizioni del XVI e XVII secolo; parte delle edizioni del XVIII e XIX secolo (in fase di retroconversione dal catalogo cartaceo e al progetto Google Books).

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
		<p>Aggiornamento dell'OPAC: ogni 20 giorni circa.</p> <p>Sono inoltre consultabili in rete e in Ermes i cataloghi specialistici: MANUS, A.R.I.E.L, Biblioteca Macchia, Catalogo dei microfilm del Centro nazionale per lo studio del manoscritto, Catalogo degli Incunaboli in possesso della Biblioteca (tratto dall'ISTC della British Library)</p>
- Cataloghi di altre Biblioteche	<i>SI</i>	<p>L'OPAC della Biblioteca ospita anche le notizie bibliografiche relative ai cataloghi delle seguenti Biblioteche: Biblioteca Statale di Archeologia e Storia dell'Arte a partire dal 1998; Biblioteca statale di Santa Scolastica; Biblioteca statale dell'Abbazia di Casamari; Biblioteca statale Abbazia di Trisulti; Biblioteca dell'Abbazia di San Nilo; Biblioteca della Fondazione De Gasperi; Biblioteca dell'Istituto Centrale per il catalogo e la Documentazione (ICCD); Biblioteca delle Arti del MiBACT; Biblioteca Centrale ed Emeroteca del MIUR; Biblioteca Orseri per la Pace; Biblioteca dell'Accademia nazionale di danza; Biblioteca dell'Associazione Italiana Biblioteche; Biblioteca del Conservatorio statale di musica L. Refice di Frosinone; Biblioteca-Archivio della Fondazione Adkins Chiti: Donne in Musica.</p>
- Repertori bibliografici in scaffale	<i>SI</i>	<p>Nell'area della Ricerca bibliografica sono disponibili i repertori bibliografici generali sia a stampa, che su microfilm e microfiches; nelle diverse sale di lettura quelli specialistici delle singole discipline.</p>
- Repertori bibliografici in rete	<i>SI</i>	<p>Nell'area della Ricerca bibliografica è possibile consultare, dalle postazioni riservate agli utenti, repertori bibliografici generali on line e su CDROM; nelle diverse sale anche quelli specialistici delle singole discipline.</p>
- Bibliografie specializzate in scaffale	<i>SI</i>	<p>Nell'area della Ricerca bibliografica e nelle sale di lettura sono disponibili bibliografie a stampa, su microfilm e microfiches, nelle sale quelle specializzate nelle singole</p>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
- Bibliografie specializzate in rete	<i>SI</i>	discipline. Nell'area della Ricerca bibliografica e nelle sale di lettura è possibile consultare, dalle postazioni riservate agli utenti, le bibliografie specializzate in rete.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	<i>SI</i>	Presso la Sala Multimediale è disponibile una postazione di consultazione, munita di barra Braille e lettura vocale e una postazione per la consultazione del Libro parlato. Presso il Centro di consulenza tiflodidattica della Biblioteca italiana per i ciechi sono disponibili una postazione con barra Braille e lettura vocale e un ingranditore per ipovedenti.
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>NO</i>	
Caffetteria	<i>SI</i>	In concessione a società esterna, è accessibile solo dall'Istituto
Guardaroba	<i>SI</i>	Guardaroba gratuito, situato nell'atrio e affidato in concessione esterna

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio	<p><i>Almeno 18 ore settimanali</i></p> <p><i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i></p>	<p><u>Richiesta delle opere:</u> lunedì – venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30; lunedì – mercoledì – giovedì dalle 14.30 alle 18.30; sabato entro le 9.30; entro le 10.30; entro le 11.30</p> <p><u>Ritiro e restituzione delle opere:</u> lunedì – venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30; lunedì – mercoledì – giovedì dalle 14.30 alle 18.30; sabato dalle ore 9.00 alle 13.00</p> <p>Il prestito è sospeso nelle due settimane centrali del mese di agosto, per la revisione del patrimonio.</p>
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	<p>Per i cittadini italiani residenti nel Lazio: rilascio a vista in tempo reale; per i cittadini italiani non residenti nel Lazio e per i cittadini U.E.: entro 20 minuti. Per i cittadini stranieri solo se muniti di passaporto, permesso di soggiorno, e iscrizione a un corso di istruzione.</p>
Disponibilità del materiale:		<p>Publicazioni monografiche posteriori al 1900: - italiane, solo se possedute dalla Biblioteca in duplice esemplare - straniere, anche se possedute in singolo esemplare.</p> <p>L'elenco delle tipologie di materiale bibliografico escluso dal prestito, per motivi di tutela o di vincoli normativi, è disponibile presso l'Ufficio e sul sito web.</p>
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<i>Almeno 2 unità</i>	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
• durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	Tempi di attesa: min. 30 – max. 75 minuti
• Prenotazione a distanza	<i>SI</i>	Prenotazione on line tramite sito web,

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
		come per la consultazione
Prestito interbibliotecario		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>	lunedì – venerdì dalle 9,30 alle 13,00; lunedì – mercoledì – giovedì dalle 14,30 alle 18,30; sabato dalle 9,30 alle 12,30 Il prestito è sospeso nelle due settimane centrali di agosto per la revisione del patrimonio
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Rilasciata a vista
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	Entro 4 giorni dalla richiesta dell'utente
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	Entro 8 giorni dalla ricezione della richiesta
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni se la pubblicazione è posseduta in duplice copia; 14 giorni se la pubblicazione è posseduta in copia singola
RIPRODUZIONI: IL SERVIZIO È AFFIDATO IN CONCESSIONE		
Regolarità e continuità		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Fotocopie, stampe da banche dati, riproduzioni digitali, fotografie; stampe e scansioni da microfilm 9.00 - 17.00: lunedì – venerdì 9.00 - 13.00: sabato
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Nell'orario di apertura del Servizio
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Nell'orario di apertura del Servizio; il pagamento è anticipato. Il listino prezzi è disponibile sia sul sito web della Biblioteca che al bancone del Servizio Riproduzioni <u>Modalità per il pagamento:</u> Contanti, assegno e bonifico bancario;
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
➤ Fotocopie	<i>SI</i>	Effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio.
➤ Microfilm	<i>SI</i>	Effettuati dalla Ditta concessionaria del servizio.
➤ Copie digitali	<i>SI</i>	Effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio.
➤ Fotografie	<i>SI</i>	Effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio.
➤ Altre riproduzioni	<i>SI</i>	Stampe da Banche dati: effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio.
• Prenotazioni a distanza	<i>SI</i>	Riproduzioni del materiale possono essere richieste all'Ufficio Riproduzioni della biblioteca tramite: posta al seguente indirizzo: BNCR – Ufficio Riproduzioni, Viale Castro Pretorio, 105 – 00185 Roma, via fax al numero: +39 06 4989372 via e-mail all'indirizzo: bnc-rm.riproduzioni@beniculturali.it
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	Le riproduzioni sono conformi all'originale. In caso si documenti a colori la fotocopia sarà conforme nel colore solo su richiesta
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	via posta ordinaria: BNCR Ufficio Accoglienza, Viale Castro Pretorio, 105 – 00185 Roma via fax al numero: +39 06 4989249 via e-mail all'indirizzo: bnc-rm.accoglienza@beniculturali.it . Presso la Sala Bibliografia si accettano richieste telefoniche al numero 06 4989291
Ricerca on line	<i>SI</i>	Sì, con accesso al catalogo in linea all'indirizzo www.bncrm.librari.beniculturali.it
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI</i>	La disponibilità di documenti digitalizzati ammonta a circa il 5% dell'intero patrimonio della Biblioteca.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Responsabile dell'Ufficio Accoglienza, della Sala Ricerca Bibliografica, e i responsabili dei vari settori della Biblioteca compresi i Manoscritti.
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Entro 15 giorni dalla data di ricevimento. Per le richieste d'informazioni particolarmente complesse sarà preso contatto con l'utente concordando tempi e modalità di risposta. Le richieste pervenute telefonicamente alla Sala Ricerca Bibliografica vengono espletate entro 48 ore.
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI</i>	La Biblioteca organizza esposizioni per la valorizzazione e la diffusione della conoscenza del suo patrimonio e per la promozione della cultura con almeno tre mostre l'anno.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	La Biblioteca organizza almeno quindici eventi l'anno tra conferenze, convegni, incontri, presentazioni di volumi, concerti.
Visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	La Biblioteca effettua visite guidate per le scuole, per le università e per gruppi italiani e stranieri, su richiesta degli interessati. Offre, inoltre, visite guidate generali e/o con percorsi tematici in occasione di mostre e appuntamenti istituzionali (Giornate celebrative, Settimana della cultura, ecc.)
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i>	La Biblioteca pubblica: - <i>Quaderni della Biblioteca nazionale centrale di Roma</i> , periodico scientifico con cadenza annuale; - <i>Studi, guide, cataloghi</i> , collana tematica di monografie a carattere tecnico-scientifico; - Cataloghi delle mostre in corso.
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI</i>	La Biblioteca diffonde stabilmente le notizie relative alle sue attività istituzionali tramite il suo sito web e gli altri siti

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
		istituzionali del MiBACT; le notizie relative alle attività temporanee sono inoltre diffuse attraverso la stampa quotidiana e periodica cartacea e online, i media locali e nazionali; la mailing list, la cartellonistica in sede, locandine e <i>depliant</i> s presso enti e istituzioni, pubblici e privati.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i>	La Biblioteca stipula accordi di collaborazione e partnership con altri istituti affini e con soggetti pubblici e privati, per la realizzazione delle sue attività di valorizzazione del patrimonio e di promozione della cultura. Esplica attività di fund raising a sostegno delle attività istituzionali. Stipula accordi con privati finalizzati al sostegno delle attività culturali mediante messa a disposizione da parte dei medesimi di prodotti tecnologici e/o di servizi.
Affitto degli spazi	<i>SI</i>	L'area della Biblioteca adibita ad eventi culturali comprende una Sala Mostre, una Sala Conferenze (n.336 posti fissi) e una sala per incontri e riunioni più ristrette per 85 posti mobili e una sala per 26 posti mobili; manifestazioni e concerti all'aperto possono essere ospitati nella cavea. Gli spazi possono essere richiesti in concessione d'uso temporaneo per: mostre, convegni, conferenze, congressi, meeting, concerti, proiezioni.
Altro	<i>NO</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		La Biblioteca è centro S'ed. Oltre alle visite guidate alla Biblioteca per le scuole e gli studiosi (prenotazione Ufficio Accoglienza), sono organizzati incontri di approfondimento didattico rivolti agli studenti ed ai docenti.
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	Su prenotazione (presso l'Ufficio Archivi e Biblioteche letterarie italiane

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
		contemporanee) si organizzano visite guidate alle esposizioni permanenti dedicate al '900
- <u>laboratori artistici e di animazione</u>	<i>NO</i>	
- <u>corsi di formazione per docenti scolastici</u>	<i>NO</i>	
- <u>corsi di formazione per operatori didattici</u>	<i>NO</i>	
- <u>progetti speciali in convenzione con le scuole o le università</u>	<i>SI</i>	Convenzioni per i tirocini formativi, finalizzati all'acquisizione dei crediti necessari al conseguimento del diploma di laurea, sono stipulate con università italiane e straniere (le Università di Roma: Sapienza, Tor Vergata, Roma Tre), (e gli istituti superiori Liceo Chris Cappell); Scuola di alta formazione per restauratori dell'ICRCPAL
- <u>altre iniziative</u>	<i>NO</i>	
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI</i>	Le informazioni sono reperibili sul sito web della Biblioteca.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
La Biblioteca ha stipulato convenzioni con Stakeholders	<i>SI</i>	Istituto nazionale di astrofisica e museo astronomico; Università Tor Vergata di Roma dipartimento degli studi umanistici; Università La Sapienza, Roma Tre; Google Books.
- Enti territoriali	<i>SI</i>	Regione Lazio – Accordo in fase di stipula con il II Municipio per la valorizzazione culturale sul territorio
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI</i>	Bando per il Servizio Civile Nazionale Tirocini formativi con Bando Ministeriale

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
- associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	SI	AIB (Associazione Italiana per le Biblioteche) ospitata negli spazi BNCR per la conservazione e la fruizione del patrimonio culturale dell'Associazione la cui Biblioteca speciale è a disposizione del pubblico; AICA (Associazione Italiana per l'Informatica ed il Calcolo Automatico) per favorire il rinnovamento tecnologico della BNCR.
- Onlus	SI	Associazione di volontariato A.V.A.C.A.; Associazione di volontariato Capodarco; Biblioteca italiana per i ciechi "Regina Margherita"; Associazione culturale centro "Pio Rajna".
- Operatori economici	SI	La Banca Popolare di Sondrio svolge per la Biblioteca il servizio di tesoreria e cassa, offre inoltre un servizio di sportello bancario aperto al pubblico nell'atrio della Biblioteca; Società Set Service per ricerca e selezione di <i>locations</i> cinematografiche.
Evidenza		
<u>Modalità di comunicazione delle attività</u>		Sul sito web è presente una sezione dedicata alla trasparenza e alla valutazione.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		La qualità dei processi e delle procedure della Biblioteca sono sottoposti a miglioramento continuo, in relazione alle risorse finanziarie, strumentali e umane. Si intende in particolare migliorare nel biennio l'accesso alle collezioni, il servizio di prenotazione telematica, la sicurezza.
<u>Iniziative finalizzate al miglioramento:</u> - <u>delle strutture</u>	SI	Compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione, la Biblioteca è impegnata nell'adeguamento alle norme antincendio, secondo la più recente normativa. Gli adeguamenti riguardano soprattutto i magazzini librari, la sala Conferenze e la palazzina Uffici.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR.
- <u>delle collezioni</u>	<i>SI</i>	È in corso la digitalizzazione di quotidiani e periodici e la loro messa in rete intranet e internet solo se in pubblico dominio
- <u>dei servizi</u>	<i>SI</i>	Progetto Google Books, che prevede la digitalizzazione dei volumi rari e di pregio pubblicati prima del 1874; Servizio di prenotazione telematica è stato implementato, al fine di soddisfare le richieste dell'utenza.
- <u>delle attività di valorizzazione</u>	<i>SI</i>	In programmazione le mostre: <ul style="list-style-type: none"> - Mostra sui 40 anni della Biblioteca; - Mostra dedicata alla Letteratura irlandese e alla sua diffusione in Italia nel XX° secolo; È fruibile la mostra permanente: <ul style="list-style-type: none"> - Spazi '900 – La stanza di Elsa; - “Ragazzi leggeri come stracci”: Pier Paolo Pasolini dalla borgata al laboratorio di scrittura; Pubblicazione dei relativi cataloghi di un volume della collana <i>Quaderni della Biblioteca Nazionale Centrale di Roma</i> n. 2 volumi della nuova collana Spazi900
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	bnc-rm.accoglienza@beniculturali.it La Biblioteca è impegnata a fornire servizi di piena soddisfazione degli utenti e a contenere i reclami nel limite dello 0,2% dei visitatori totali annui.

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: Dott. Mario Sebastiani.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili presso l'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il pubblico e possono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: bnc-rm.accoglienza@beniculturali.it; un fax al seguente numero 064989249

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inviate al seguente indirizzo e-mail bnc-rm.accoglienza@beniculturali.it

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso i social network Facebook e Twitter.

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

È 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. È 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 e 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 DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca Nazionale Centrale di Roma

Viale Castro Pretorio, 105, 00185 – Roma
Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico
Tel 064989249. Fax 064989249
e-mail: bnc-rm.accoglienza@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 e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni