



Biblioteca
nazionale
centrale
di Roma



Biblioteca nazionale centrale di Roma

Carta della qualità dei servizi

2019

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 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 per i Beni e le Attività Culturali.

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 sopresse.

Grazie a un progetto di collaborazione tra la Biblioteca Nazionale Centrale di Roma e l'ISMEO – Associazione Internazionale di Studi sul Mediterraneo e l'Oriente, nel quadro di un finanziamento pluriennale MIUR per “Studi e ricerche sulle culture dell'Asia e dell'Africa: tradizione e continuità, rivitalizzazione e divulgazione”, il patrimonio si è arricchito delle collezioni dell'Istituto Italiano per l'Africa e l'Oriente (IsIAO), consultabili in una sala riservata.

Il patrimonio librario attuale comprende:

MANOSCRITTI A FOGLI SCIOLTI	145.244
MANOSCRITTI IN VOLUME	8.456
INCUNABOLI	4.451
CINQUECENTINE	25.298
OPUSCOLI	1.359.572
FOGLI SCIOLTI DEGLI STAMPATI	801.76
VOLUMI DEGLI STAMPATI	4.915.620
VOLUMI FISICI DEI PERIODICI	1.594.179
TITOLI DEI PERIODICI	291.646
MATERIALE GRAFICO	31.821
MICROCOPIE DI OPERE	946.449
MATERIALE AUDIO	15.609
MATERIALE VISIVO	33.975
MATERIALE MULTIMEDIALE, OLOGRAMMI	7.932
MATERIALE AUDIOVISIVO	48.6053

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

Il patrimonio della Biblioteca Digitale, in costante aggiornamento, è di circa 16 milioni di immagini.

I documenti digitalizzati comprendono:

TESTATE PERIODICHE E GIORNALI STORICI	2.200
MANOSCRITTI E DOCUMENTI AUTOGRAFI	6770
VOLUMI RARI	558
DISCHI IN VINILE	5000
FOTOGRAFIE E CARTOLINE	2318
PARTITURE MUSICALI	540

I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca:

raccoglie tutta la produzione editoriale italiana realizzata su qualunque supporto, in forza della legge L. 106/2004 ss. mm. ii. *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	Almeno 36 ore settimanali	<u>La Biblioteca è aperta:</u> 8.30 - 19.00: lunedì - venerdì 8.30 - 13.30: sabato Apertura sale riservate Sala Falqui 8.30 – 13.30: lunedì - sabato “Biblioteca IsIAO” – Sala delle collezioni africane e orientali 8.30 – 13.30: martedì – giovedì
Orario di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di ▪ <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> • 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: http://www.bnCRM.beniculturali.it/ dove sono riportati tutti gli orari, i servizi e gli avvisi che riguardano ogni variazione nell'erogazione degli stessi, 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 on line e gratuitamente presso l'Ufficio Accoglienza.
- 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 MiBAC.
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; 150 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.
- 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.
• 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.
documentazione antica e rara	<i>A partire da 1 unità</i>	manoscritti, libri antichi e rari: 2 unità bibliografiche.
giornali	<i>Almeno 2 unità</i>	giornali: 2 unità bibliografiche
altre tipologie di documenti		giornali su microfilm: massimo 4 bobine Su prenotazione: - tesi di dottorato depositate dal 1987: 1 unità bibliografica su prenotazione; - materiale minore
- Tempi di attesa per la consegna:		
documentazione moderna	<i>Non più di 75'</i>	Consegna: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.30 ogni 60 minuti. Nella giornata del sabato è possibile presentare una sola richiesta per orario di distribuzione: entro le ore 9.30, entro le ore 10.30, entro le ore 11.30. L'utente viene informato attraverso il sistema Ermes sull'orario di disponibilità del materiale richiesto. Per i volumi distribuiti nella "Biblioteca IsIAO" – Sala delle collezioni africane e orientali, la consegna avviene: dal martedì al giovedì, alle ore 10.00, alle ore 11.00 e alle ore 12.00.
- documentazione antica e rara - manoscritti	<i>Non più di 75'</i>	Consegna: dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:45 ogni 60 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. Per i volumi distribuiti nella "Biblioteca IsIAO" – Sala delle collezioni africane e orientali, la consegna avviene: dal martedì al giovedì, alle ore 10.00, alle ore 11.00 e alle ore 12.00. I documenti appartenenti a fondi speciali catalogati sono consultabili previo appuntamento, da concordare via email con i responsabili delle collezioni della "Biblioteca IsIAO" – Sala delle collezioni africane e orientali

giornali	<i>Non più di 75'</i>	9.00 – 14.30: lunedì – venerdì 9.30 – 11.30: sabato Tempi di attesa: max. 60 minuti
- Durata del deposito:		
documentazione moderna	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni rinnovabile per altri 7
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
- Prenotazione a distanza	<i>SI</i>	DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCR. Tramite il sito web della Biblioteca è possibile effettuare le prenotazioni on line dei documenti per la consultazione e il prestito, purché si sia in possesso della tessera e iscritti 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. In considerazione degli orari di apertura della "Biblioteca IsIAO", il materiale ivi prenotato deve essere ritirato in sala nei cinque giorni successivi alla data di conferma della disponibilità, che l'utente potrà verificare tramite il sistema Ermes.
Sale aperte alla fruizione		Le sale aperte alla fruizione sono n. 13 (100%). La Sala Falqui è aperta dalle ore 8.30 alle ore 13.30 dal lunedì al sabato. La "Biblioteca IsIAO" – Sala delle collezioni africane e orientali è aperta dal martedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.
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 ss.mm.ii. 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. 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, rinnovato di recente, 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; i link di collegamento alle copie digitalizzate disponibili sia in loco sia da remoto (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.
		Aggiornamento dell'OPAC: ogni 20 giorni circa. Sono inoltre consultabili in rete e in Ermes i cataloghi specialistici: MANUS, A.R.I.E.L, Catalogo della 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), Cataloghi storici digitalizzati.
- Cataloghi di altre Biblioteche	<i>SI</i>	L'OPAC della Biblioteca ospita anche le notizie bibliografiche relative ai cataloghi delle seguenti Biblioteche: Biblioteca Statale di Archeologia e Storia dell'Arte; 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 delle Arti del MiBAC; 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 del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Roma, Biblioteca di Palazzo Cesi.
- Repertori bibliografici a scaffale	<i>SI</i>	Nelle diverse sale di lettura sono disponibili i repertori bibliografici generali e specializzati sia a stampa, che su microfilm e microfiches.
- Repertori bibliografici in rete	<i>SI</i>	Nelle diverse sale di lettura è possibile consultare, dalle postazioni riservate agli utenti, repertori bibliografici specializzati e generali on line e su CDRom.
- Bibliografie specializzate a scaffale	<i>SI</i>	Nelle diverse sale di lettura sono disponibili bibliografie a stampa, su microfilm e microfiches, specializzate nelle singole discipline.

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>	Nelle diverse 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 informazioni bibliografiche è disponibile una postazione di consultazione, munita di barra Braille e lettura vocale.
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.

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	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>	<u>Richiesta delle opere - ritiro e restituzione</u> <u>Lunedì – Martedì – Mercoledì: 8.30- 18.30 (ultima richiesta ore 14.30)</u> <u>Giovedì – Venerdì: 8.30 -14.30 (ultima richiesta ore 13.30)</u> <u>Sabato: 8,30 - 13.00 (tre distribuzioni 9.30; 10.30; 11.30)</u> <u>È possibile la prenotazione di prestiti in sede con ritiro nei giorni successivi.</u> Il prestito è sospeso nelle due settimane centrali del mese di agosto, per la revisione del patrimonio.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Negli orari di apertura del servizio: - 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 stranieri solo se muniti di passaporto, permesso di soggiorno, e iscrizione a un corso di istruzione o domiciliato nel Lazio: entro 20 minuti.
Disponibilità del materiale:		Pubblicazioni monografiche posteriori al 1900: - italiane, in duplice esemplare e copia singola solo se in commercio. - straniere, anche se possedute in singolo esemplare. 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.

- 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, per le opere in duplice copia; 14 giorni per le opere in copia singola.
- 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 e con tessera in corso di validità e abilitata al servizio al prestito.

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 interbibliotecario		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>	Lunedì – Martedì – Mercoledì: 8.30- 18.30 Giovedì – Venerdì: 8.30 -14.30 Sabato: 9.00 - 13.00 Il prestito è sospeso nelle due settimane centrali di agosto per la revisione del patrimonio. Nel suddetto periodo è possibile la restituzione dei volumi dalle ore 10.00 alle ore 11.00 dal lunedì al sabato, presso l'Accoglienza.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Negli orari di apertura del servizio: 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 INTERNO		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Negli di apertura al pubblico dell'Istituto, è consentita la riproduzione - con mezzi propri o tramite il Servizio gratuito di Riproduzioni digitali self-service, mediante scanner posti in ogni sala di lettura – per uso personale di studio, ricerca e comunque per le attività svolte senza fini di lucro delle opere possedute dalla Biblioteca, in base alla normativa vigente. Le richieste di riproduzioni digitali ad alta risoluzione (per motivi di studio o per fini commerciali) devono essere indirizzate all'Ufficio Riproduzioni al seguente indirizzo: bnc-rm.riproduzioni@beniculturali.it e devono riportare i dati personali, il motivo della richiesta (studio, editoriale, ecc.) e i riferimenti bibliografici esatti per consentire una rapida verifica della disponibilità effettiva

		dei documenti. Nel caso questi siano disponibili il richiedente riceverà un preventivo di spesa con le relative modalità di pagamento.
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Per la riproduzione attraverso il Servizio gratuito di Riproduzioni digitali self-service, e con mezzi propri – per uso personale di studio, ricerca e comunque per le attività svolte senza fini di lucro delle opere possedute dalla Biblioteca, in base alla normativa vigente – da remoto, sul sito della Biblioteca, entro 5 giorni dalla riproduzione. Per le richieste di riproduzioni digitali ad alta risoluzione (per motivi di studio o per fini commerciali), il ritiro si concorda con l'ufficio competente.
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Il pagamento è anticipato. Il listino prezzi è disponibile sul sito web della Biblioteca. <u>Modalità per il pagamento:</u> 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	SI / NO	NO
- Microfilm	SI / NO	SI, tramite richiesta all'ufficio competente.
- Copie digitali	SI / NO	SI
- Fotografie	SI / NO	SI
- Altre riproduzioni	SI / NO	NO
Prenotazioni a distanza	SI / NO	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	100% delle riproduzioni conformi all'originale	Le riproduzioni sono conformi all'originale.
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	SI	via posta ordinaria: BNCR Ufficio Accoglienza, Viale Castro Pretorio, 105 – 00185 Roma via e-mail all'indirizzo: bnc-rm.accoglienza@beniculturali.it . Presso la Sala Informazioni bibliografiche, le sale di lettura e l'Accoglienza si accettano richieste telefoniche al numero 06 49891.
Ricerca on line	SI	Accesso al catalogo in linea all'indirizzo: http://bve.opac.almavivaitalia.it/opac2/BVE/CR/ricercaSemplice Nel 2018 è stata inaugurata la Biblioteca

		digitale, un servizio che consente di consultare online numerosissime risorse della Biblioteca Nazionale Centrale di Roma. La Teca raccoglie in un unico contenitore tutte le digitalizzazioni prodotte dalla Biblioteca ed è consultabile all'indirizzo: http://digitale.bnc.roma.sbn.it/tecadigitale/
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	SI	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>	Responsabili dei vari uffici e di tutte le sale della Biblioteca.
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Entro 15 giorni dalla data di ricevimento. Per le richieste di informazioni particolarmente complesse sarà preso contatto con l'utente concordando tempi e modalità di risposta. Le richieste pervenute telefonicamente 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 MiBAC; le notizie relative alle attività temporanee sono inoltre diffuse online, attraverso il sito istituzionale, la mailing list e social network, nonché mediante locandine affisse in sede.
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 4 spazi espositivi, 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. 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 e ai docenti.
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	Su prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza.

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.
- laboratori artistici e di animazione	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<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), con gli istituti di istruzione secondaria di II grado, Scuola di alta formazione per restauratori dell'ICRCPAL.
- altre iniziative	<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 Stakeholder	<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; METE; Polonsky Foundation; Biblioteca del Senato della Repubblica; Unione delle Comunità Ebraiche Italiane; Biblioteca nazionale di Israele; Scuola Normale Superiore sede di Pisa.
- Enti territoriali	<i>SI</i>	Regione Lazio – Accordo con il II Municipio per la valorizzazione culturale sul territorio.
- Associazioni di volontariato	<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	<i>SI</i>	AIB; AICA; IBIMUS; Centro Di Studi Sulla Cultura e l'Immagine Di Roma; ANAI; Altrosud.
- Onlus	<i>SI</i>	Associazione di volontariato Capodarco; Biblioteca italiana per i ciechi "Regina Margherita"; Associazione culturale centro "Pio Rajna"; Anfas.
- Operatori economici	<i>SI</i>	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>location</i> cinematografiche.
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		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 è sottoposta a miglioramento continuo, in relazione alle risorse finanziarie, strumentali e umane. Nel prossimo biennio si intende migliorare l'accesso alle collezioni e alle risorse multimediali.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	<i>SI</i>	Compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione, la Biblioteca è impegnata nell'adeguamento sia alle norme antincendio sia alle misure di sicurezza antropica secondo la più recente normativa. Gli adeguamenti riguardano tutti gli spazi 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.
- delle collezioni	<i>SI</i>	Proseguono i progetti di digitalizzazione di documenti della Biblioteca, messi in rete solo se in pubblico dominio, e consultabili online al link della Biblioteca digitale: http://www.bnrcrm.beniculturali.it/it/790/eventi/2811/
- dei servizi	<i>SI</i>	Ampliamento del Progetto Google Books, che prevede la digitalizzazione dei volumi rari e di pregio pubblicati prima del 1874; incremento della fruizione delle risorse digitali (Biblioteca digitale BNCR e piattaforma MLOL).
- delle attività di valorizzazione	<i>SI</i>	Mostre in programmazione: - Mostre temporanee negli spazi esterni e lungo la galleria all'interno della Biblioteca Sono fruibili e aperti al pubblico, non solo agli utenti della biblioteca i seguenti spazi espositivi: - Spazi900; - Mostra sui 40 anni della Biblioteca
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	Presso l'Accoglienza è disponibile un modulo per i reclami. Via mail al seguente indirizzo: 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.

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;

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 grado di soddisfazione dell'utenza.

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 PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
Biblioteca nazionale centrale di Roma
Viale Castro Pretorio, 105, 00185 – Roma
Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico
Tel 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 del GDPR – Regolamento Generale sulla Protezione Dati e del D.Lgs. 101/2018, 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