



Biblioteca
nazionale
centrale
di Roma



Biblioteca nazionale centrale di Roma

Carta della qualità dei servizi

2024

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Ai sensi dell'articolo 32, comma 1, del decreto legislativo 33/2013, le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta della qualità dei servizi risponde a 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 della Cultura 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 Biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca nazionale centrale di Roma è una biblioteca pubblica statale afferente al Ministero della Cultura (MIC) e inoltre è un istituto dotato di autonomia speciale (Art. 33 DPCM 2 dicembre 2019 n.169) preposto 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 e valorizzare le proprie collezioni.

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 50.000 mq ed è articolato in 4 corpi: **le sale di lettura**, che si estendono su un unico piano per 18.000 mq; l'**Auditorium** da 290 posti, recentemente riammodernato; **gli uffici**, che occupano un edificio di 4 piani; **il deposito librario**, che si sviluppa su 10 piani.

Il complesso ospita anche altri enti e istituzioni afferenti al MIC e non.

Nell'atrio sono presenti spazi espositivi: *Spazi900*, il primo museo letterario in una biblioteca pubblica dedicato alla letteratura del Novecento; si tratta di un progetto pensato in particolare per le scuole con un forte connotato didattico, che mette a disposizione dei professori e degli studenti un luogo di scoperta, di approfondimento e di riflessione. Il museo è gratuito e visitabile liberamente.

Altri 2 spazi espositivi sono utilizzabili per mostre temporanee organizzate dall'Istituto o in collaborazione con altri enti. 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. Nel luglio del 2021 è stata inaugurata la *Sala Italo Calvino*, all'interno dell'area "Biblioteca del Novecento letterario italiano Enrico Falqui", che ricrea le suggestioni del salone dell'abitazione di Campo Marzio e il laboratorio di scrittura di Calvino. La sala è visitabile su prenotazione.

Lo spazio esterno della Biblioteca si estende per 35.000 mq e comprende zone verdi, cavea e parcheggio.

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 appartenute all'Istituto Italiano per l'Africa e l'Oriente (IsIAO), consultabili in una sala riservata.

Nel marzo 2024 è stata inaugurata nell'atrio una sala di Pubblica lettura da 33 posti dove, senza necessità di registrazione e di essere maggiorenni, gli utenti possono trovare un luogo per studiare o lavorare in gruppo. La Biblioteca, in linea con i suoi compiti istituzionali di fornire servizi bibliografici nazionali, ha attivato nel 2024 nuovi strumenti di ricerca e di accesso alle risorse elettroniche, disponibili anche da remoto.

Il patrimonio librario è incrementato grazie al deposito legale delle pubblicazioni, agli acquisti e alle donazioni, anche di intere biblioteche personali di studiosi o personalità eminenti nel panorama culturale.

Attualmente la Biblioteca possiede circa:

9.000.000 volumi
9.000 manoscritti
160.000 autografi
2.152 incunaboli
25.000 edizioni del XVI secolo
22.578 carte geografiche
42.598 fra stampe, disegni e fotografie
2.175.458 fascicoli di periodici
42.000 tesi di dottorato
131.568 audiovisivi
1.070 spartiti

Le scaffalature dei depositi librari coprono attualmente 112 Km lineari.

La Biblioteca nazionale centrale di Roma mette a disposizione dei suoi utenti, degli studiosi e di tutti i cittadini un portale per la consultazione gratuita in rete delle proprie risorse digitalizzate. L'accesso alla Biblioteca Digitale, che ospita oltre 21 milioni di immagini, è disponibile in rete all'indirizzo: <http://www.bncrm.beniculturali.it/it/32/biblioteca-digitale>

Il patrimonio della Teca Digitale comprende:

Biblioteche d'autore **6.135**
Cartoline e manifesti **238**
Fotografie **37.687**
Dischi **9.874**
Libri Antichi **275.244**
Libri Moderni **85.885**
Manoscritti antichi **140.349**
Manoscritti moderni e contemporanei **50.370**
Ritagli di stampa **34.176**
Spartiti musicali **116.230**
Stampe e disegni **5.204**
Volumi con dedica **10.456**
Volumi ebraici (Progetto I-Tal-Ya books) **147.131**
Periodici e giornali **20.920.743**

I dati sono relativi alle immagini.

I dati sono aggiornati a 13.11.2024

I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca:

raccoglie la produzione editoriale italiana realizzata su qualunque supporto, in virtù della legge L. 106/2004 e 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	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	<u>La Biblioteca è aperta:</u> lunedì - giovedì: 8.30 - 19.00 venerdì: 8.30 – 14.30 Apertura sale riservate: Sala Falqui/Sala Linguistica e Letteratura lunedì - venerdì: 8.30 -13.30 Sala Manoscritti e rari/Sala Collezioni speciali lunedì e venerdì: 8.30 - 13.30 martedì, mercoledì e giovedì: 8.30 - 19.00 “Biblioteca IsIAO” – Sala delle collezioni africane e orientali martedì: 8.30 - 19.00 mercoledì e giovedì: 8.30 – 13.30

Orario di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i> ▪ <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> • Sabato e domenica • tutti i giorni festivi • il 29 giugno, festa dei SS. Pietro e Paolo 2) <u>Periodi di limitazione dell'orario di apertura:</u> l'Istituto è aperto dalle 8.30 alle 14.30, la settimana precedente la Pasqua, dal 15 luglio al 31 agosto, dal 24 dicembre al 6 gennaio 3) <u>Chiusura straordinaria:</u> Le due settimane centrali del mese di agosto, per consentire le operazioni di revisione del patrimonio documentario. L'Istituto tuttavia è aperto dalle ore 10.00 alle ore 11.00 per le informazioni a carattere bibliografico e per le restituzioni dei volumi presi in prestito. Eventuali chiusure straordinarie, anche parziali, determinate da cause di forza maggiore, sono comunicate con anticipo tramite sito internet, canali social, 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 gratuito o il rinnovo della tessera di accesso ai servizi erogati in sede e online, tramite il sistema informatizzato Ermes, è garantita entro 15 minuti. È possibile preregistrarsi online da remoto e perfezionare in sede la propria iscrizione ritirando la tessera entro 3 giorni dalla compilazione del modulo online.
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, 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 primo orientamento.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	Materiale informativo sulla Biblioteca e sui singoli servizi è a disposizione gratuitamente presso l'Ufficio Accoglienza e online sul sito istituzionale.
- 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. È presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Addetti ai servizi e personale di sala	<i>SI</i>	Il personale in servizio è munito di cartellino identificativo. Il personale dell'Ufficio Accoglienza parla inglese e/o spagnolo; il personale in servizio presso le sale di lettura parla inglese.
--	-----------	--

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 disabilità	SI	Tutti gli spazi esterni e interni sono accessibili agli utenti con disabilità. Nel 2020 in collaborazione con il gruppo SILIS, sono stati realizzati 23 video in LIS (Lingua Italiana dei Segni) dotati anche di sottotitoli in italiano e voce narrante, sulla storia, la <i>mission</i> e i servizi della BNCR. I video sono accessibili sia all'interno della Biblioteca attraverso una postazione con monitor touchscreen posta nell'atrio, sia dall'esterno, online sul sito e sull'account di Facebook e Instagram. È stata inoltre realizzata una mappa tattile dei servizi al pubblico, posta sempre nell'atrio, con l'indicazione delle sale in braille.
Servizi igienici per utenti disabili	SI	Nell'atrio e nella Galleria sono complessivamente presenti n. 3 servizi igienici esclusivi per utenti disabili.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	SI	La Biblioteca mette a disposizione: 418 postazioni per la consultazione, provviste di prese elettriche per PC portatili e luci; 81 postazioni informatiche per l'accesso ai cataloghi, al materiale digitalizzato, alle risorse elettroniche e al sistema informatico per la richiesta di materiale bibliografico per la consultazione, il prestito e la riproduzione dei documenti. Le sale sono dotate 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. Anche dati in linea consultabili nelle postazioni dedicate nelle sale di lettura, tramite il Wi-Fi della Biblioteca e da remoto attraverso le credenziali di accesso ai servizi online.

- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	<i>SI</i>	Nelle 13 sale di lettura sono ospitati circa 200.000 volumi consultabili a scaffalatura aperta. La gran parte del materiale è conservato nei depositi librari, ed è consultabile inoltrando la richiesta tramite il sistema informatico Ermes. Parte del materiale è conservato in un magazzino esterno; per tipologie particolari di materiale occorre un'autorizzazione.
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		Tramite il sistema informatico Ermes è possibile formulare direttamente le richieste di consultazione, prestito e riproduzione, utilizzando le postazioni informatiche a disposizione. L'utente può richiedere un massimo di 3 opere in consultazione in contemporanea e 2 in prestito.
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 Tesi di dottorato: consultabili secondo le modalità indicate in: http://www.bncrm.beniculturali.it/it/101/tesi-di-dottorato http://www.bncrm.beniculturali.it/it/325/archivio-news/5723/ Su prenotazione: Materiale conservato in magazzino esterno Materiale minore richiedibile previa autorizzazione
- Tempi di attesa per la consegna:		
documentazione moderna	<i>Non più di 75'</i>	Consegna: dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 17.00 ogni 60 minuti. Le prenotazioni da remoto sono disponibili dalle 8.30. Venerdì: dalle 10.00 alle 13.00, ogni 60 minuti. Le prenotazioni da remoto sono disponibili dalle 8.30. L'utente viene informato attraverso il sistema Hermes sull'orario di disponibilità del materiale richiesto.
- documentazione antica e rara - manoscritti	<i>Non più di 75'</i>	Consegna: dal martedì al giovedì dalle 10.00 alle 17.00, ogni 60 minuti. Il lunedì e il venerdì dalle 10.00 alle 13.00. Le prenotazioni da remoto sono disponibili dalle 8:30. Per il materiale distribuito nella "Biblioteca IsIAO" – Sala delle collezioni africane e orientali, la consegna avviene: il martedì dalle 10.00 alle 17.00, mercoledì e giovedì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00. Alcuni documenti appartenenti a fondi speciali sono consultabili previo appuntamento da concordare via email con i responsabili delle collezioni. Tutti i recapiti sono indicati sul sito istituzionale della Biblioteca. http://www.bncrm.beniculturali.it/it/876/articolo

		<u>azione-delle-sale-di-lettura-con-indicazione-dei-responsabili</u>
giornali	<i>Non più di 75'</i>	10.00 – 17.00 dal lunedì al giovedì; 10.00 - 13.00 il venerdì. Tempi di attesa: max. 60 minuti
- Durata del deposito:		
documentazione moderna	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni lavorativi
documentazione antica e rara	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	7 giorni lavorativi

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	SI	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 delle credenziali per i servizi online. I documenti richiesti entro le 24.00 saranno disponibili a partire dalle ore 8.30 del giorno successivo. Il sistema Ermes informa sulla disponibilità del documento richiesto. In fase di prenotazione l'utente può selezionare dal calendario (7 giorni) la data di ritiro del materiale
Sale aperte alla fruizione	SI	Le sale di lettura aperte alla fruizione sono 13. La Sala Ricerche Bibliografiche è momentaneamente chiusa al pubblico, tuttavia il patrimonio ivi conservato è disponibile su richiesta. Da marzo 2024 è aperta al pubblico una Sala di pubblica lettura senza necessità di registrazione. La Sala Manoscritti e rari e la Sala Collezioni speciali sono aperte il lunedì e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30, il martedì, il mercoledì e il giovedì dalle 8.30 alle 19.00. La Sala Falqui e la Sala Linguistica sono aperte al pubblico dalle ore 8.30 alle ore 13.30, dal lunedì al venerdì. La Sala Calvino è visitabile solo su prenotazione. La "Biblioteca IsIAO" – Sala delle collezioni africane e orientali è aperta il martedì dalle 8.30 alle 19.00; il mercoledì e il giovedì dalle 8.30 alle 13.30.
Illuminazione	SI	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti. Ogni postazione è dotata di luce autonoma.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI	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 persone con disabilità:		La Biblioteca garantisce l'assistenza alle persone con disabilità
- 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 il lunedì dalle 9 alle 14 e 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; Catalogo delle opere di Grafica.

- 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 (il lavoro di riversamento delle schede cartacee nell'Opac è tuttora in corso) 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 e Biblioteca Digitale BNCR). Cataloghi speciali sono consultabili dalle postazioni nelle sale riservate o da remoto. L'Opac della Biblioteca, aggiornato ogni settimana, presenta i link alle risorse digitali che includono anche le digitalizzazione prodotte nell'ambito di progetti specifici oltre al progetto Google Books e i link alle Tesi di dottorato. Inoltre la BNCR partecipa a WorldCat https://search.worldcat.org/it con aggiornamenti trimestrali. Sono inoltre consultabili in rete e in Ermes i cataloghi specialistici: 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	SI	Oltre all'OPAC della Biblioteca è possibile consultare il catalogo del Polo BVE che ospita le notizie bibliografiche relative ai cataloghi delle seguenti Biblioteche: Biblioteca Alcide De Gasperi c/o Università Europea; Biblioteca Antonio Tancredi della Fondazione Venanzo Crocetti; Biblioteca Centrale ed Emeroteca del MIUR; Biblioteca del Conservatorio statale di musica L. Refice di Frosinone; Biblioteca del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Roma; Biblioteca dell'Accademia nazionale di danza; Biblioteca dell'Associazione Italiana Biblioteche – AIB; Biblioteca delle Arti della Direzione Generale per il Paesaggio, le Belle Arti, l'Architettura e l'Arte Contemporanee; Biblioteca delle pubblicazioni degli Istituti e delle Fondazioni culturali; Biblioteca di archeologia e storia dell'arte; Biblioteca di Palazzo Cesi; Biblioteca Madre Maria Elena Pieri; Biblioteca Orseri Per la Pace; Biblioteca Statale del Monumento Nazionale dell'Abbazia di San Nilo; Biblioteca Statale del Monumento nazionale di Casamari; Biblioteca statale del Monumento nazionale di Farfa; Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Santa Scolastica; Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Trisulti; Biblioteca Susanna Pezzopane del Conservatorio di musica Alfredo Casella.
- Repertori bibliografici in scaffale	SI	Nelle sale di lettura sono disponibili i repertori bibliografici generali e specialistici delle singole discipline.
- Repertori bibliografici in rete	SI	Nelle sale di lettura è possibile consultare, dalle postazioni riservate agli utenti, repertori bibliografici generali on line e su CDROM; e repertori specialistici delle singole discipline. Tramite il wifi della Biblioteca e da remoto, con le credenziali dei servizi online, è possibile consultare alcuni repertori bibliografici all'interno delle risorse elettroniche.

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 sale di lettura è possibile consultare, dalle postazioni riservate agli utenti, le bibliografie specializzate in rete. Tramite il collegamento alla wi-fi in biblioteca e da remoto è possibile consultare alcune banche dati contenenti bibliografie specializzate nazionali e internazionali.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	<i>NO</i>	
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>NO</i>	
Caffetteria	<i>SI</i>	In concessione a società esterna.
Guardaroba	<i>SI</i>	Guardaroba gratuito. Accesso con tessera 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.
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i> <i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i>	Il servizio è aperto: Lunedì – martedì – mercoledì - giovedì: 8.30- 18.45 (ultima richiesta ore 16.30) Venerdì: 8.30 -14.30 (ultima richiesta ore 12.30) Il servizio è soggetto ad autorizzazioni. Le opere possono anche essere prenotate da remoto, tramite i servizi online. Il prestito è sospeso nelle due settimane centrali del mese di agosto, per la revisione del patrimonio, ma le restituzioni del materiale può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 11.00.
Attesa per l'autorizzazione 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 residenti in altre regioni che possono documentare il domicilio nel Lazio per motivi di studio, ricerca o lavoro; per i cittadini dei paesi comunitari che possono documentare il domicilio nel Lazio per motivi di studio, ricerca o lavoro e per i cittadini extra UE, in possesso del permesso di soggiorno rilasciato dalla Questura della Regione, che possono documentare il domicilio nel Lazio per motivi di studio, ricerca o lavoro: rilascio a vista negli orari di apertura del servizio, previa compilazione delle dichiarazioni sostitutive nei casi previsti dagli articoli 46-47 del D.P.R 445/2000.

Disponibilità del materiale:		Possono andare in prestito le pubblicazioni monografiche posteriori al 1900, italiane, in duplice esemplare e 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 sul sito web http://www.bnccrm.beniculturali.it/it/170/prestito .
• 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, con proroga di 15 giorni
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	Tempi di attesa: min. 60 – 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. Si può chiedere l'abilitazione anche da remoto.
Prestito interbibliotecario		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>	Dal lunedì al giovedì: dalle 8.30- 18.45 Venerdì: 8.30 -14.30 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 venerdì presso l'Ufficio Accoglienza.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Al servizio di prestito interbibliotecario si accede con la tessera di iscrizione della Biblioteca (rilascio a vista, max. 15 min).
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 5 giorni dalla ricezione della richiesta.
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni con possibilità di rinnovo di ulteriori 15 giorni

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.
RIPRODUZIONI: IL SERVIZIO È INTERNO Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	La riproduzione - con mezzi propri o tramite il Servizio gratuito di Riproduzioni digitali self-service, mediante scanner posti in ogni sala di lettura – è consentita 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 sul diritto d'autore. 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@cultura.gov.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 – lo scarico delle immagini si effettua dai servizi online della Biblioteca entro 5 giorni dalla riproduzione. Per le richieste di riproduzioni digitali ad alta risoluzione (per motivi di studio o per fini commerciali), l'invio si concorda con l'ufficio Riproduzioni.

• Orario della cassa	<i>ell'orario di apertura</i>	Il pagamento è anticipato. Il listino prezzi è disponibile sul sito web della Biblioteca. <u>Modalità per il pagamento:</u> Bonifico bancario
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ Fotocopie	<i>SI / NO</i>	Non si effettuano
➤ Microfilm	<i>SI / NO</i>	Si effettuano copie digitali da microfilm
➤ Copie digitali	<i>SI / NO</i>	Si effettuano copie digitali jpg
➤ Fotografie	<i>SI / NO</i>	SI
➤ Altre riproduzioni	<i>SI / NO</i>	Non si effettuano
• Prenotazioni a distanza	<i>SI / NO</i>	Riproduzioni del materiale possono essere richieste all'Ufficio Riproduzioni della biblioteca via e-mail all'indirizzo: bnc-rm.riproduzioni@cultura.gov.it
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	Le riproduzioni sono conformi all'originale.

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.
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	SI	via e-mail Per informazioni bibliografiche: bnc-rm.infobib@cultura.gov.it per informazioni sui servizi della Biblioteca: bnc-rm.accoglienza@cultura.gov.it Informazioni bibliografiche possono essere effettuate per telefono/per email contattando l'assistente nella sala di interesse. http://www.bnocrm.beniculturali.it/it/876/articolazione-delle-sale-di-lettura-con-indicazione-dei-responsabili Numero del centralino: 06 49891 via posta ordinaria: Biblioteca nazionale centrale di Roma Viale Castro Pretorio, 105 – 00185 Roma
Ricerca on line	SI	Sì, con accesso al catalogo online all'indirizzo dal sito istituzionale: http://www.bnocrm.beniculturali.it/ Accesso diretto all'OPAC all'indirizzo: https://bve.opac.almavivaitalia.it/opac2/BVE/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/ Dal 2024 gli utenti iscritti alla Biblioteca possono accedere, tramite il sistema di autenticazione <i>OpenAthens</i> al portale della Biblioteca Digitale. L'accesso riservato

		permette la consultazione oltre che di tutte le risorse libere e gratuite, anche di quelle sotto diritto (es. i periodici e i quotidiani pubblicati negli ultimi 70 anni) normalmente visibili solo da postazioni riservate in Biblioteca. La Biblioteca, in linea con i suoi compiti istituzionali di fornire servizi bibliografici nazionali, ha attivato nel 2024 due nuovi strumenti di ricerca e di accesso alle risorse elettroniche, disponibili anche da remoto: EBSCO Discovery Service (EDS) e OpenAthens. La prima è un'interfaccia di ricerca che permette di interrogare simultaneamente più risorse: il nostro catalogo online (OPAC BVE), il portale della Biblioteca Digitale e la maggior parte delle banche dati in abbonamento. La seconda permette tramite un unico login (con le credenziali istituzionali) di accedere, anche da remoto, a gran parte delle risorse elettroniche sottoscritte in abbonamento.
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 di lettura della Biblioteca.
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Tra i 2 e i 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.
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 nel corso dell'anno per le scuole, le università e 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 europee del Patrimonio, Domeniche di Carta, aperture straordinarie, etc.).
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i>	La Biblioteca pubblica: <i>Quaderni della Biblioteca nazionale centrale di Roma</i> , periodico scientifico; <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 del Ministero; le notizie relative alle attività ed eventi culturali sono inoltre diffuse online, attraverso il sito istituzionale, la mailing list e social network, nonché mediante locandine affisse in sede. Per info: bnc-rm.promozione@cultura.gov.it
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i>	La Biblioteca stipula accordi di collaborazione e partnership con altri istituti 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, il primo che ospita il museo permanente <i>Spazi900</i>, l'Auditorium da 390 posti e due sale per eventi da 70 e da 50 posti; un'altra sala può essere utilizzata per catering o coffee break. Gli spazi possono essere richiesti in concessione d'uso temporaneo per: mostre, convegni, conferenze, congressi, meeting, concerti, proiezioni.
Altro	<i>NO</i>	

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.
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		La Biblioteca è centro S'ed. Oltre alle visite guidate alla Biblioteca per le scuole e gli studiosi (prenotazione obbligatoria all'Ufficio Accoglienza), sono organizzati incontri di approfondimento didattico rivolti agli studenti e ai docenti. Possono essere organizzate, su richiesta motivata, visite a particolari settori della Biblioteca.
- visite e percorsi tematici	SI	Su prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza scrivendo a bnc-rm.accoglienza@cultura.gov.it
- <u>laboratori artistici e di animazione</u>	SI	In occasione delle aperture straordinarie, dal 2023 la Biblioteca organizza laboratori per bambini sulla scrittura.
- <u>corsi di formazione per docenti scolastici</u>	NO	
- <u>corsi di formazione per operatori didattici</u>	NO	
- <u>progetti speciali in convenzione con le scuole o le università</u>	SI	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 e l'ENSSIB
- <u>altre iniziative</u>	SI	La Biblioteca partecipa alla Mappa della città educante 2024/2025 promossa dal Comune di Roma con un progetto dedicato a studenti delle scuole superiori alla scoperta dei servizi bibliotecari.
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SI	Le informazioni sono reperibili sul sito web della Biblioteca e sui canali social.

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.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
La Biblioteca ha stipulato convenzioni con Stakeholders	SI	Con le università romane per i tirocini curriculari, Università Tor Vergata di Roma, Università La Sapienza, Roma Tre (la Biblioteca ha offerto supporto a Roma Tre per progetti PCTO dedicato alle scuole); Dottorato in Studi Comparati Lingue Letterature e Arti dell'Università Tor Vergata di Roma; Google Books; Fondazione Carlo Levi di Roma; Istituto superiore regionale etnografico della Sardegna-Centro studi Grazia Deledda di Nuoro; Polonsky Foundation, Biblioteca del Senato della Repubblica, Unione delle Comunità Ebraiche Italiane, Biblioteca nazionale di Israele. Ministero della Giustizia
- Enti territoriali	SI	Comitato Parco delle Finanze Castro Pretorio, Roma. Comune di Roma – partecipazione alla Mappa della città educante 2024/2025
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	SI	La cura del verde dei giardini della Biblioteca è affidata all'Associazione Roda Aps. La Biblioteca accoglie tirocinanti con Bando ministeriale – afferenti al fondo Giovani per la cultura

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, AICA, IBIMUS, Centro Di Studi Sulla Cultura e l'Immagine Di Roma, ANAI, Altrosud.
- Onlus	SI	Associazione di volontariato Capodarco; Biblioteca italiana per i ciechi "Regina Margherita"; Associazione culturale centro "Pio Rajna"; Anfas.
- 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.
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 è sottoposta a miglioramento continuo, in relazione alle risorse finanziarie, strumentali e umane. Si intende in particolare migliorare nel biennio l'accesso alle risorse elettroniche. È in programma la riorganizzazione del sito della Biblioteca e del sistema informatico. La Biblioteca inoltre è impegnata in due progetti di digitalizzazione del PNRR, uno relativo ai quotidiani italiani e uno relativo al Centro nazionale per lo studio del manoscritto.

<u>Iniziative finalizzate al miglioramento:</u> - <u>delle strutture</u>	SI	Compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione, la Biblioteca è impegnata in un grande progetto di ammodernamento che prevede l'adozione di pannelli fotovoltaici per l'erogazione di energia elettrica.
- <u>delle collezioni</u>	SI	Prosegue la digitalizzazione di quotidiani e periodici e la loro messa a disposizione in sede e da remoto tramite l'accesso federato OpenAthens. La Biblioteca partecipa a due importanti progetti di digitalizzazione del PNRR, uno relativo ai quotidiani e l'altro al Centro studi del manoscritto.
- <u>dei servizi</u>	SI	Incremento della fruizione da remoto di risorse digitali, tramite l'accesso <i>OpenAthens</i> , della Biblioteca Digitale e della piattaforma MLOL.
- <u>delle attività di valorizzazione</u>	SI	Mostre in programmazione: Mostre temporanee negli spazi esterni e lungo la galleria all'interno della Biblioteca. Il museo Spazi900 è aperto al pubblico negli orari indicati sul sito. L'accesso è libero e senza necessità di tessera della Biblioteca o di prenotazione. http://www.bnCRM.beniculturali.it/it/881/spazi900

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.
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	Presso l'Accoglienza è disponibile un modulo per i reclami. Via mail al seguente indirizzo: bnc-rm.accoglienza@cultura.gov.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 scrivendo all'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il pubblico al seguente indirizzo email:

bnc-rm.accoglienza@cultura.gov.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@cultura.gov.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 e diffusa attraverso i social network. Copia della Carta è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e relazioni con il pubblico.

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 della cultura

BIBLIOTECA NAZIONALE CENTRALE

Ufficio Accoglienza e relazioni con il pubblico

bnc-rm.accoglienza@cultura.gov.it

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ email _____

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 101/2018 e del D.Lgs 196/2003, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

Al presente richiamo verrà data risposta entro 30 giorni dalla ricezione.

Data

Firma



Biblioteca Nazionale Centrale di Roma
Viale Castro Pretorio 105 – 00185 Roma
Tel. 06-49891

Peo: bnc-rm@cultura.gov.it
Pec: bnc-rm@pec.cultura.gov.it