



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Carta della qualità dei servizi

Biblioteca statale Antonio
Baldini

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 in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la biblioteca 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.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Statale Antonio Baldini è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

La Biblioteca ha la sua sede a Roma in Via di Villa Sacchetti, 5. (sito web: www.bibliotecabaldini.beniculturali.it; e-mail: bs-bald@beniculturali.it
tel: centralino 06/67235143 , segreteria: 06/67235148, fax: 06/67235137)

Istituita nel 1962 dall'Ente Nazionale Biblioteche Popolari e Scolastiche, intitolata allo scrittore e critico letterario Antonio Baldini e realizzata secondo i più avanzati criteri della biblioteconomia, si distingueva negli anni '60 per modernità, funzionalità e aggiornamento delle raccolte.

Nel 1977, dopo la soppressione dell'Ente, fu acquisita dallo Stato e destinata al Ministero per i beni culturali e ambientali, allora di recentissima istituzione (1975) e assunse l'attuale denominazione di Biblioteca Statale Antonio Baldini.

A partire dagli anni '90 la biblioteca ha avviato una politica di forte innovazione tecnologica.

La missione dell'Istituto si sostanzia ne:

la documentazione, anche su supporto non cartaceo, a sostegno degli studi umanistico-giuridici e della pubblica lettura;

la conservazione e valorizzazione degli archivi e fondi speciali conservati presso la Biblioteca;

l'incremento delle raccolte mediante acquisizioni di editoria corrente o di antiquariato;

i servizi per la fruizione del materiale documentario;

l'organizzazione di eventi in ambito letterario e artistico.

I COMPITI E I SERVIZI

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale
- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- documentare il possesso, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura
- consultazione
- informazione bibliografica
- prestito locale e interbibliotecario
- riproduzione

- organizzazione di conferenze, presentazioni di opere letterarie, artistiche, visite guidate e altre manifestazioni culturali

Il referente per la compilazione della Carta è :

Antonella Luzzi Conti (e-mail: antonella.luzziconti@beniculturali.it)

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Disponibilità di materiale	All'entrata sono disponibili i moduli per: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazione a riprodurre per motivi di studio • Richiesta di autorizzazione a pubblicare
Orario di apertura	8.20 – 15.30: lunedì ,giovedì e venerdì 8.20 – 19.20: martedì e mercoledì 8.20 – 13.30: sabato (2° e 3° sabato del mese)
Giorni di apertura	<p>Chiusura ordinaria: domenica e festività civili e religiose nazionali (santi Pietro e Paolo, patroni di Roma)</p> <p>Chiusura straordinaria: due settimane nel mese di agosto, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e manutenzione del patrimonio documentario.</p> <p>Durante il periodo di chiusura restano attivi i servizi di riconsegna libri in prestito e informazioni bibliografiche con il seguente orario: 10.00–12.00: lunedì – venerdì</p> <p>Nel mese di agosto, ad esclusione delle due settimane di chiusura previste dal regolamento e nel periodo dal 24 al 6 gennaio, la Biblioteca effettua il seguente orario: 8.20– 15.30: lunedì – venerdì 8.20 – 13.30: sabato</p> <p>Nei giorni prefestivi (escluso il sabato) la Biblioteca effettua il servizio fino alle 15.30.</p> <p>Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, e-mail alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.</p>
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	15 minuti massimo
Accoglienza	
Sito web	<p>Sito web della biblioteca: http://www.bibliotecabaldini.beniculturali.it</p> <p>Vi si possono trovare informazioni aggiornate sulle attività della biblioteca , sulle eventuali chiusure straordinarie o parziali, nonché l'eventuale mancata erogazione di servizi o chiusura delle sale.</p>
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<p>S</p> <p>Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo all'ingresso della Biblioteca. Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili on line all'indirizzo www.bibliotecabaldini.beniculturali.it</p>

Disponibilità di materiale	All'entrata sono disponibili i moduli per: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazione a riprodurre per motivi di studio • Richiesta di autorizzazione a pubblicare
presenza di segnaletica interna	L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica interna sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.
presenza di segnaletica esterna	All'esterno dell'Istituto in maniera chiara ed evidente è apposta una targa con il nome della biblioteca e alla destra del cancello principale vi sono affissi gli orari di apertura.
Addetti ai servizi e personale di sala	Gli addetti ai servizi nonché il personale di sala sono muniti di cartellino identificativo
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutti i locali della biblioteca aperti al pubblico sono accessibili a persone con diversa abilità. Sono presenti servizi igienici per diversamente abili

FRUIZIONE

Capacità ricettiva	Sala consultazione e lettura: 72 posti Sala periodici: 20 postazioni, 4 prese elettriche per pc portatili Sala informatica: 6 postazioni, di cui 3 riservate al collegamento Internet
Disponibilità del materiale fruibile:	
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	SI 6.480 circa (il 13% del patrimonio complessivo della Biblioteca)
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	
• documentazione moderna	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
• documentazione antica e rara	1 unità bibliografica
• giornali	(non posseduti)
• altre tipologie di documenti	ACD-Rom, Dvd, fotografie: numero variabile superiore a 2 unità a discrezione del bibliotecario
- Tempi di attesa per la consegna:	
• documentazione moderna	5 minuti massimo

Disponibilità di materiale	All'entrata sono disponibili i moduli per: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazione a riprodurre per motivi di studio • Richiesta di autorizzazione a pubblicare
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara 	15 minuti massimo
<ul style="list-style-type: none"> • giornali 	(non posseduti)
- Durata del deposito:	
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione moderna 	7 giorni
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara 	Non previsto (per la necessità di riporre a fine giornata i documenti nel locale con allarme e antincendio)
- Prenotazione a distanza	Indirizzo di posta elettronica: bs-bald@beniculturali.it antonella.luzziconti@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	n. 3 sale aperte: <ul style="list-style-type: none"> • Sala consultazione • Sala periodici • Sala informatica La pulizia della Sale viene svolta in maniera sistematica tutte le mattine ad esclusione del sabato.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale e delle rampe di scale viene effettuato in maniera sistematica giornalmente.

Disponibilità di materiale	All'entrata sono disponibili i moduli per: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazione a riprodurre per motivi di studio • Richiesta di autorizzazione a pubblicare
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Il personale qualificato alla ricerca è presente per tutto l'orario di apertura della biblioteca ed è munito di cartellino identificativo
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Cataloghi della Biblioteca a schede	N-
- Cataloghi della Biblioteca in rete	Catalogo generale per autori e titoli – aggiornamento quotidiano Catalogo generale per soggetto/classificazione : aggiornamento quotidiano Catalogo periodici : aggiornamento quotidiano Catalogo dei supporti elettronici : aggiornamento quotidiano
- Cataloghi di altre Biblioteche	OPAC SBN (www.sbn.it) OPAC delle maggiori biblioteche del mondo
- Repertori bibliografici in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Diritto, Arte, Letteratura italiana, Storia
- Bibliografie specializzate in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Diritto, Arte, Letteratura italiana, Storia
PRESTITO	
Prestito locale	
Orario del servizio	9.00 – 14.00: lunedì, giovedì e venerdì 9.00 – 18.30: martedì e mercoledì 9.00 – 13.00: sabato (2 sabati al mese) Il prestito è sospeso per 2 settimane ogni anno per ricognizione Eventuali sospensioni del servizio saranno comunicate con anticipo sul sito internet, e-mail alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti massimo
Disponibilità del materiale:	
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
• durata del prestito	30 giorni, prorogabili per altri 30, salvo richieste di altri utenti
• attesa per consegna in sede	15 minuti massimo
• Prenotazione a distanza	Via telefono: +39 06 67235141 via fax: + 39 06 67235137 via e-mail: antonella.luzziconti@beniculturali.it
Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	8.30 – 13.30: lunedì - venerdì Il servizio viene sospeso per 30 giorni nel periodo estivo, preventivamente segnalati con avvisi interni e sul web. Per usufruire del servizio è previsto un contributo a titolo di rimborso spese di € 3,62 per 1-2 opere. Il contributo sale a € 7,24 per 3-4 volumi. Il versamento intestato alla Tesoreria provinciale dello Stato di Roma deve essere effettuato dal richiedente tramite bonifico: IBAN IT 32E 01000 03245 348 0 29 2584 03 causale: Biblioteca statale Antonio Baldini – prestito interbibliotecario
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti massimo

Disponibilità di materiale	All'entrata sono disponibili i moduli per: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazione a riprodurre per motivi di studio • Richiesta di autorizzazione a pubblicare
Tempo di inoltro della richiesta	20 giorni massimo
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Meno di 5 giorni lavorativi (data della spedizione postale)
Durata del prestito	20 giorni
Fornitura documenti	
Orario del servizio	8.30 – 13.30: lunedì - venerdì Il servizio viene sospeso per 30 giorni nel periodo estivo, preventivamente segnalati con avvisi interni e sul web. L'invio per posta prevede un rimborso onnicomprensivo di € 3,10 per le prime dieci pagine, al quale vanno aggiunti € 1,55 per ogni successivo gruppo di dieci pagine. Il versamento intestato alla Tesoreria provinciale dello Stato di Roma deve essere effettuato dal richiedente tramite bonifico: IBAN IT 32E 01000 03245 348 0 29 2584 03 causale: Biblioteca statale Antonio Baldini – riproduzioni
RIPRODUZIONE	
Dal 1° settembre 2014 è sospeso il servizio di riproduzione in fotocopia (in sede)	
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ricerca per corrispondenza	SVia posta ordinaria: via di Villa Sacchetti, 5 – 00197 ROMA via fax: +39 06 67235137 via e-mail: bs-bald@beniculturali.it ; antonella.luzziconti@beniculturali.it
Indicazione dei referenti	SAntonella Luzzi Conti
Tempi di risposta	MAssimo 5 giorni
VALORIZZAZIONE	
Attività/iniziative	SMostre di quadri, esposizioni di libri, presentazione libri, conferenze, visite guidate.
Diffusione delle attività/iniziative	SE le attività istituzionali e temporanee della Biblioteca si diffondono tramite: quotidiani, avvisi cartacei affissi nei locali dell'Istituto e avvisi in internet (sul sito della Biblioteca e sul sito del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, via e-mail, social network (facebook)

Disponibilità di materiale	All'entrata sono disponibili i moduli per: <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di autorizzazione a riprodurre per motivi di studio • Richiesta di autorizzazione a pubblicare
Rapporto con gli stakeholders	accordo con l'associazione A.V.A.C.A., i volontari forniscono supporto ai servizi di accoglienza e alla segreteria del Direttore con ottimi risultati.
Obiettivi di miglioramento	L'Istituto intende sempre più migliorare la qualità dei servizi agli utenti dal punto di vista degli strumenti offerti, ma anche dal punto di vista della confortabilità degli arredi, di recente infatti sono state acquistate nuove sedie più confortevoli e sicure per le sale di lettura. Per quanto poi riguarda le attività culturali la biblioteca intende organizzare nuove iniziative culturali destinate a pubblici specifici in collaborazione con associazioni pubbliche e private, per portare la conoscenza della biblioteca al di là del pubblico studentesco.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Iniziative:	Visite guidate per conoscere la Biblioteca e i suoi servizi
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le visite guidate vengono organizzate su prenotazione, generalmente sono rivolte ai ragazzi delle scuole medie superiori. Vengono comunicate tramite sito web, posta elettronica, facebook.
Modalità di comunicazione delle attività	Visite guidate per conoscere la Biblioteca e i suoi servizi
RECLAMI	
Reclami	<p>Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi possono avanzare reclami puntuali: e-mail: bs-bald@beniculturali.it; fax: +39 – 06 67235137; posta ordinaria: via di Villa Sacchetti, 5 – 00197 Roma; oppure tramite consegna a mano dell'apposito modulo reclami che si trova all'ingresso della biblioteca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il modulo dei reclami è disponibile sul sito della biblioteca, anche in versione inglese. • A tutt'oggi non ci sono stati reclami.

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.

Le persone incaricate della gestione dei reclami sono Alessandra Bettazzi e Antonella Luzzi Conti. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo bs-bal@beniculturali.it un fax al seguente numero +39 06 67235137

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

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (*ad esempio, rilascio di una pubblicazione*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail bs-bald@beniculturali.it L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio .

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet (<http://www.bibliotecaaldini.beniculturali.it>), diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione:

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi.

01/12/2016

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

E' 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. E' 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 ed 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 ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Statale A. Baldini

Via di Villa Sacchetti,5 – 00197 ROMA
Tel.+39 06 67235143/48 Fax +39 06 67235137

bs-bald@beniculturali.it
mbac-bs-bald@mailcert.beniculturali.it
www.bibliotecabaldini.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

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

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni