



Direzione Generale
PER LE
Biblioteche
GLI
Istituti culturali
E IL
Diritto d'autore

D&BID

biblioteca del monumento nazionale
>> FARFA

>> carta
DELLA
qualità
DEI
servizi

>> 2011



>>> PRESENTAZIONE

Che cosa è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. 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 del Monumento Nazionale di Badia di Farfa si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, 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 disabilità 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.

>>> DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche essenziali

L Biblioteca del Monumento Nazionale di Farfa è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero per i Beni e le Attività culturali.

La biblioteca di Farfa, ospitata all'interno delle mura dell'omonima Abbazia, è diventata biblioteca statale nel 1964, quando fu inaugurata dopo un lavoro di sistemazione e adeguamento della primitiva struttura monastica.

Nell'anno 2000, la struttura è stata adeguata alle nuove esigenze con un notevole intervento di restauro architettonico, impiantistico e di allestimento che ha determinato l'ampliamento degli spazi e dei servizi offerti.

L'Istituto possiede un patrimonio di circa cinquantamila volumi che abbracciano i più diversi rami dello scibile. Tra di essi vanno segnalati come più importanti e preziosi i manoscritti medievali e gli incunaboli, oggetto di studio da parte di studiosi di tutto il mondo.

Il patrimonio bibliografico può essere così ripartito:

dotazione complessiva: oltre 50.000 volumi

fondo storico: circa 8.000 volumi

fondo manoscritti: 350 in volumi, 234 sciolti

incunaboli: 46

cinquecentine: 581

opuscoli: 2198

periodici italiani e stranieri: circa 200 titoli

Indirizzi e contatti

>> Biblioteca del Monumento Nazionale di Farfa

Via del Monastero, 1 - 02032 Farfa (RI)

tel. +39 0765 277030 fax +39 0765 277030

bmn-far@beniculturali.it

arfabiblioteca@libero.it

www.bibliotecafarfa.it

Compiti e servizi

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

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

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
- > attività editoriale
- > organizzazione di mostre e manifestazioni culturali
- > visite guidate
- > concessione d'uso degli spazi della Biblioteca.

>>> IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso >> regolarità e continuità

>> orario di apertura

9.30 - 12.30 / 15.30 - 18.00: lunedì - venerdì

>> chiusura ordinaria

Sabato, domenica e festività civili e religiose nazionali.

>> chiusura straordinaria

Due settimane nel mese di agosto, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario.

Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

>> attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido.

All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata.

Tempi d'attesa: in tempo reale

Accesso >> accoglienza

>> informazione e orientamento

Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo all'ingresso della Biblioteca.

All'ingresso della struttura e nella Sala Monumentale è gratuitamente a disposizione degli utenti materiale informativo sulla Biblioteca.

Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili on line all'indirizzo www.bibliotecafarfa.it

L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

>> accesso facilitato per persone con disabilità

Il 50 % dei locali della Biblioteca sono accessibili a persone con disabilità.

Fruizione >> ampiezza

>> capacità ricettiva

40 postazioni, 30 prese elettriche per PC portatili

3 postazioni informatizzate per la consultazione dei cataloghi

>> disponibilità del materiale fruibile

>> documenti richiedibili per ciascuna richiesta

documentazione moderna: senza limiti

documentazione antica e rara: 2 unità bibliografiche

giornali: senza limiti



>> **tempi di attesa per la consegna**
documentazione moderna, antica e rara, giornali: 5 minuti massimo

>> **durata del deposito**
documentazione moderna, antica e rara: 7 giorni

>> **prenotazione a distanza**

via mail: farfabiblioteca@libero.it / bmn-far@beniculturali.it

via telefono: +39 0765 27 7030

via fax: +39 0765 277030

Fruizione >> efficacia della mediazione

>> **assistenza di personale qualificato alla ricerca**

Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

>> **disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca**

>> **cataloghi della Biblioteca a schede**

catalogo dei manoscritti (MANUS)

inventario informatizzato dei libri a stampa (elenco autori e titoli)

>> **repertori bibliografici in scaffale**

Bibliografia generale

Prestito >> ampiezza

>> **Prestito locale**

>> **orario del servizio**

9.30 - 12.30 / 15.30 - 18.00: lunedì - venerdì

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria

>> **attesa per l'iscrizione al prestito**

in tempo reale

>> **disponibilità del materiale**

>> **documenti richiedibili per ciascuna richiesta**

3 unità bibliografica

>> **durata del prestito**

30 giorni massimo

>> **attesa per consegna in sede**

5 minuti massimo

>> **prenotazione a distanza**

via mail: farfabiblioteca@libero.it / bmn-far@beniculturali.it

via telefono: +39 0765 27 7030

via fax: +39 0765 277030



>> Prestito interbibliotecario

>> orario del servizio

9.30 - 12.30 / 15.30 - 18.00: lunedì - venerdì

Il servizio è a pagamento ed è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

>> attesa per l'iscrizione al prestito in tempo reale

>> tempo di inoltro della richiesta 3 giorni massimo

>> tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche 2 giorni massimo

>> durata del prestito 30 giorni massimo

Riproduzione >> regolarità e continuità

>> orario delle richieste, del ritiro e della cassa

9.30 - 12.30 / 15.30 - 18.00: lunedì - venerdì

Riproduzione >> ampiezza

>> disponibilità degli strumenti

>> microfilm, copie digitali e fotografie

effettuate da un laboratorio esterno occasionale o dall'utente con mezzi propri

>> prenotazione a distanza

via mail: farfabiblioteca@libero.it / bmn-far@beniculturali.it

via telefono: +39 0765 277030

via fax: +39 0765 277030

Riproduzione >> fedeltà

>> conformità alle caratteristiche dell'originale

il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale

Informazioni bibliografiche a distanza >> ampiezza

>> ricerca per corrispondenza

via posta ordinaria: via del Monastero, 1 - 02032 Farfa (RI)

via mail: farfabiblioteca@libero.it / bmn-far@beniculturali.it

via telefono: +39 0765 277030

via fax: +39 0765 277030

Il direttore della Biblioteca (bm-n-far@beniculturali.it / farfabiblioteca@libero.it / tel. +39 0765 27 7030; fax +39 0765 277030)

5 giorni massimo

>>> 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 puntuali avvalendosi del modulo allegato alla presente Carta e consegnandolo al personale della Biblioteca o inviandolo via e-mail (bm-n-far@beniculturali.it / farfabiblioteca@libero.it) o via fax (+39 0765 277030).

La Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Farfa effettua un monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Carta della Qualità dei Servizi è diffusa all'ingrosso della Biblioteca e sul sito Internet.

Revisione e aggiornamento

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



>>> CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

>> 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. regolarità e continuità, ampiezza, 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 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



>>> BIBLIOTECA DEL MONUMENTO NAZIONALE DI FARFA

Via del Monastero, 1 - 02032 Farfa (RI)
tel. +39 0765 27 7030 fax +39 0765 277030

bmn-far@beniculturali.it

arfabiblioteca@libero.it

www.bibliotecafarfa.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 _____ tel _____ 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