



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo



Biblioteca Nazionale Centrale Firenze

Carta della qualità dei servizi

2014

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 e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze (BNCF) 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 il personale della BNCF 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 Nazionale Centrale di Firenze (BNCF)** si trova in un edificio monumentale adiacente all'Arno, in P.za dei Cavalleggeri. È una delle più importanti biblioteche europee e la più grande tra le biblioteche italiane e, insieme alla Biblioteca Nazionale Centrale di Roma svolge le funzioni di centrale.

Il nucleo originario della Biblioteca proviene dalle collezioni di Antonio Magliabechi, costituite da circa 30.000 volumi devoluti integralmente, secondo il lascito testamentario del 1714, "*a beneficio universale della città di Firenze*". Il governo granducale, per incrementare la nascente Biblioteca, stabilì nel 1737 che vi fosse depositato un esemplare di ciascuna delle opere stampate a Firenze e in seguito, dal 1743, in tutto il territorio del Granducato di Toscana..

La prima apertura al pubblico risale al 1747, con il nome di **Biblioteca Magliabechiana**. Negli anni successivi fu arricchita da numerosi lasciti e donazioni, a cui si aggiunsero nel tempo le librerie degli ordini e corporazioni religiose sopresse a partire dagli anni '70 del Settecento fino alla soppressione previste dalla Legge Siccardi nel 1866.

Nel 1861 la Magliabechiana venne unificata con la Biblioteca Palatina, cioè "di palazzo", creata dai Lorena, che ereditarono il titolo granducale ed il governo della città dopo l'estinzione dei discendenti dei Medici. Questa raccolta libraria era stata costituita da Ferdinando III di Toscana e continuata dal suo successore Leopoldo II. In seguito alla fusione la biblioteca assunse il nome di *Biblioteca Nazionale* e dal 1885 anche l'appellativo di *Centrale*. Dal 1870 riceve per diritto di stampa una copia di tutto quello che viene pubblicato in Italia..

Le scaffalature dei depositi librari coprono attualmente 120 km lineari, con un incremento annuo di 1 km e 475 metri. Attualmente possiede:

VOLUMI DEI MANOSCRITTI	30000
FOGLI SCIOLTI	1.000.000
INCUNABOLI	4000
CINQUECENTINE	29123
OPUSCOLI	2700964
FOGLI SCIOLTI DEGLI STAMPATI	31492
VOLUMI DEGLI STAMPATI	6500000
VOLUMI FISICI DEI PERIODICI	2877629
TITOLI DEI PERIODICI	354377
MATERIALE GRAFICO	70158
MICROCOPIE DI OPERE	36345
MATERIALE AUDIO	5000
MATERIALE VISIVO	30000
MATERIALE MULTIMEDIALE, OLOGRAMMI	2087
MATERIALE AUDIOVISIVO	6000
TITOLI CORRENTI NELL'ANNO	18867

I COMPITI E I SERVIZI

La BNCf ha come compito la raccolta, la conservazione, la documentazione e la valorizzazione della memoria storica italiana attraverso: il deposito legale in coordinamento con BNCR e le istituzioni depositarie regionali, la produzione della Bibliografia Nazionale Italiana (BNI), la cooperazione al Servizio Bibliotecario Nazionale, l'attività di studio e ricerca nel campo della conservazione nel lungo periodo delle risorse digitali e la produzione degli strumenti nazionali di catalogazione semantica e la ricerca e sperimentazione di tecniche per il miglioramento dei servizi bibliografici e bibliotecari nazionali.

Pertanto deve:

- Garantire l'accesso alle strutture, alle informazioni e ai documenti senza nessuna discriminazione di sesso, etnia, nazionalità, condizione sociale, fede religiosa, opinioni politiche
- Assistere nelle ricerche con correttezza, riservatezza, cortesia e disponibilità
- Erogare il servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore
- Valorizzare il proprio patrimonio attraverso, mostre, convegni, manifestazioni culturali
- Perseguire il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi resi, valutando periodicamente la soddisfazione dell'utenza
- Analizzare costantemente i reclami degli utenti
- Favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via Internet

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La sede della BNCF

Alla Biblioteca si accede muniti di un valido documento di riconoscimento, con un'età minima di 18 anni

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	La Biblioteca è aperta normalmente dal lunedì al venerdì dalle 8,15 alle 19,00; il sabato dalle 8,15 alle 13,30
Orario di apertura	<p><i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (Santo Patrono)</i> ▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	<p>Periodi di limitazione dell'orario di apertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nelle due settimane centrali del mese di agosto tutti i servizi sono sospesi ad eccezione del servizio di prestito e per la consultazione dei cataloghi e le informazioni bibliografiche dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00. • il restante periodo del mese di agosto rimane aperta dalle ore 8:15 alle ore 13:30 con il regolare svolgimento di tutti i servizi <p>Giorni di chiusura completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutte le domeniche • tutti i giorni festivi • il 24 giugno festa del Santo Patrono.

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
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, è garantita entro 30 minuti.
ACCOGLIENZA		
Sito web	<i>SI</i>	La BNCF è dotata di un proprio sito all'indirizzo web http://www.bncf.firenze.sbn.it dove sono indicate le informazioni generali su orari e servizi, e dove sono riportati gli avvisi relativi ad ogni variazione nell'erogazione dei servizi oltre a tutte le manifestazioni culturali, i progetti e i dati richiesti dal D. Lgs. 33/2013 <i>Amministrazione trasparente e dal programma triennale per l'anticorruzione e integrità</i>
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	All'ingresso, con il servizio di rilascio tessere di accesso
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	I documenti informativi contenuti sul sito web sono scaricabili gratuitamente
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	E' 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>	E' 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>	<ul style="list-style-type: none"> •Il personale in servizio è identificabile mediante il cartellino di riconoscimento •A richiesta è disponibile personale che parla inglese o francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	E' possibile, a richiesta, l'accesso a persone con diversa abilità

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono presenti n. 2 servizi igienici l'accesso a persone con diversa abilità
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	Complessivamente la Biblioteca dispone di n. 282 postazioni di lettura di cui: 120 Sala lettura, 48 Sala periodici, 30 Sala manoscritti e 84 Sale di Consultazione. Le sale sono dotate di prese elettriche e di collegamento wi-fi
Disponibilità del materiale fruibile:		
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	<i>SI</i>	In minima parte, nelle sale aperte al pubblico. La BNCF è biblioteca di conservazione a scaffalatura chiusa.
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		n. 3 per ogni consegna. Per un massimo di 3 documenti in carico.
• documentazione moderna	<i>Almeno 2 unità</i>	Lettura monografie: Massimo 3 unità Lettura periodici: Massimo 1 annata
• documentazione antica e rara	<i>A partire da 1 unità</i>	Lettura monografie: Massimo 3 unità Lettura periodici: Massimo 1 annata
• giornali	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 1 annata
• altre tipologie di documenti	<i>Almeno 2 unità</i>	Microfilm: Massimo 3 bobine Materiale minore: 3 unità
Tempi di attesa per la consegna:		
documentazione moderna <ul style="list-style-type: none"> • monografie • tesi di dottorato depositate dal 1996 	<i>Non più di 75'</i>	<p>Consegna ad ore prefissate. I documenti devono essere richiesti almeno 30' prima dell'orario di consegna.</p> <p>Da lunedì al venerdì 9,30, 11,00, 12,00, 13,00, 14,30, 15,30 16,30 17,30</p> <p>Sabato: 9,30 11 12</p> <p>lunedì -sabato 10,00 11,00</p> <p>martedì – giovedì 15,30</p>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI DPR. 417/1995 Regolamento delle biblioteche pubbliche statali e Regolamento interno della BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
<ul style="list-style-type: none"> • riviste 		
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara a stampa 	<i>Non più di 75'</i>	<p>Consegna ad ore prefissate. I documenti devono essere richiesti almeno 30' prima dell'orario di consegna.</p> <p>lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9,30, 11,00, 12,00, 13,00</p> <p>martedì – giovedì ore: 14,30, 15,30 , 16,30</p> <p>sabato 9,30, 11,00, 12,00</p>
<ul style="list-style-type: none"> • documenti manoscritti e rari 	<i>Non più di 75'</i>	<p>Non più di 15' nelle fasce orarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lunedì - venerdì 9 - 12; 14 - 17 • sabato 9 - 12
<ul style="list-style-type: none"> • materiale speciale 		<p>Su prenotazione: fotografie: tesi di dottorato (dal 1987 al 1995) carte geografiche: stampe: musica: materiale minore giornali microfilm</p>
- Durata del deposito:		
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione moderna 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	3 gg rinnovabile
<ul style="list-style-type: none"> • documentazione antica e rara 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	3 gg. rinnovabile
- Prenotazione a distanza	<i>SI / NO</i>	SI con il sistema utente on-line per utenti in possesso di tessera di accesso. Sono esclusi i manoscritti, i rari e il materiale alluvionato.
Sale aperte alla fruizione		Tutte le sale al pubblico sono aperte durante l'orario di apertura della Biblioteca
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione predisposta risponde agli standard previsti dalla normativa vigente
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Il monitoraggio delle sale, degli ascensori, delle rampe di scale effettuato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	E' presente personale munito di cartellino identificativo presso la sala cataloghi, l'ufficio informazioni, le sale di consultazione, manoscritti e periodici
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		
- in via continuativa	SI/NO	Su richiesta
- su richiesta quando non presente in via continuativa	SI/NO	Su richiesta
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
- Cataloghi della Biblioteca a schede	SI	Generale Autori e Titoli, periodici, Soggetti e classi, Stampe, Carte geografiche, Musica Inventario manoscritti, SBN Polo, Internet culturale
- Cataloghi della Biblioteca in rete	SI	OPAC.con riversamento ogni 15 gg – Cataloghi storici chiusi
- Cataloghi di altre Biblioteche	SI	Biblioteche, Istituti culturali Nazionali e Internazionali
- Repertori bibliografici in scaffale	SI	SI, Repertori di carattere generale e specifico sono presenti nelle sale
- Repertori bibliografici in rete	SI/NO	SI, Repertori di carattere generale
- Bibliografie specializzate in scaffale	SI	SI Carattere generale
- Bibliografie specializzate in rete	SI/NO	SI Carattere generale
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		NO
- Strumenti e sussidi specifici	SI/NO	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	SI/NO	NO
Caffetteria	SI/NO	Distributori automatici
Guardaroba / Deposito oggetti	SI/NO	A titolo gratuito. Consiste in n. 256 cassette dotate di chiave

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 BNCf approvato con lettera del 19 dicembre 2000
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>	14 ore settimanali Il servizio è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio durante il mese di luglio.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	L'ammissione al prestito, attraverso il rilascio o il rinnovo della tessera, è garantita entro 20 minuti.
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<i>Almeno 2 unità</i>	Due unità
• durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 gg, rinnovabili per ulteriori 15 gg.
• attesa per consegna in sede	<i>Non più di 75'</i>	Consegna ad ore prefissate entro 75'
• Prenotazione a distanza	<i>SI/NO</i>	SI, è possibile richiedere da remoto il materiale, utilizzando il sistema richieste on-line per gli utenti registrati
Prestito interbibliotecario		
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>	30 ore settimanali. Il costo varia se la biblioteca aderisce a SBN. Pagamento tramite bollettino postale. Sul sito web della BNCf sono indicati, con largo anticipo, variazioni dei servizi. I documenti sono consultabili soltanto presso l'istituto richiedente.
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	Entro 20'
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	On line
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	10 gg dall'avvenuto rimborso spese di spedizione
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 gg. rinnovabili per ulteriori 15 gg.
RIPRODUZIONE: Il servizio di riproduzioni è affidato ad una ditta esterna		
Regolarità e continuità		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	lunedì - venerdì 9,30 - 13,30; 14,30 - 16,30 sabato 10-13. L'accettazione delle richieste termina 20 minuti prima della chiusura del

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
servizio		
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Nell'orario di apertura
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Nell'orario di apertura. Il pagamento deve essere effettuato preventivamente
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ fotocopie	<i>SI/NO</i>	NO
➤ Microfilm	<i>SI/NO</i>	NO
➤ Copie digitali	<i>SI/NO</i>	SI
➤ Fotografie	<i>SI/NO</i>	SI
➤ Altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	NO
• Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	On line- Tramite email-fax-lettera
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	In caso di colore, conforme all'originale se richiesto. Altrimenti B/N
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	Tramite email-fax-lettera
Ricerca on line	<i>SI/NO</i>	SI
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI/NO</i>	SI Copie digitali fuori diritto d'autore, Circa il 5% del patrimonio
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	I responsabili del Settore manoscritti e Informazioni
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	30 gg. Dalla data di ricevimento 15 gg. Dalla data di ricevimento per le richieste d'informazioni inviate a settori speciali della Biblioteca (Carte geografiche, Emeroteca, Gabinetto stampe, Manoscritti, Materiale minore, Musica. per le richieste d'informazioni particolarmente complesse sarà preso contatto con l'utente e saranno concordati tempi e modalità di risposta.

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI/NO</i>	SI – n. 4 mostre di cui una sulla figura di Giorgio La Pira in concomitanza con il semestre europeo
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	Aperture straordinarie e concerti se previste dal MiBACT – Convegni di Biblioteconomia e presentazione di libri. Tot. 30
Visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	Visite guidate in concomitanza delle Mostre e alla Biblioteca su prenotazione.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	Fascicoli on line della Bibliografia Nazionale Italiana Serie Monografie, periodici, Ragazzi e Tesi di dottorato
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI/NO</i>	Sito, Stampa, mailing list, newsletter, social network.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> •Per i singoli eventi si ricercano: <ul style="list-style-type: none"> - sponsorizzazioni, - accordi con privati, - partnership con altri istituti affini,
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	NO
Altro	<i>SI/NO</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		Ove esistenti, specificare tipologia e frequenza delle iniziative che si intendono realizzare, le modalità per l'utilizzo (riferimenti per la prenotazione), presenza di soggetti erogatori esterni, se sono rivolte a categorie svantaggiate, ecc.
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	NO
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>SI/NO</i>	SI – Corsi di catalogazione semantica (soggetti e classi) per bibliotecari. Corsi di restauro e di prevenzione. Convenzioni con Enti Locali,

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
		Università e Istituti di ricerca.
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	NO – Soltanto rendiconto delle attività
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:	SI	Scuola Normale Superiore di Pisa, Istituto e Museo di storia della scienza, Google Books e Proquest.
- Enti territoriali	<i>SI</i>	Regione Toscana – Acquisizione della biblioteca giurida della Giunta. Allestimento di una sala per fruizione dei documenti 1 giorno la settimana da parte del personale della regione
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI</i>	2 accordi di cui 1 per il servizio civile (20 persone per formazione professionale. Catalogazione e ordinamento delle collezione, 1 con Gli amici della Biblioteca per aiuto nei servizi di apertura e chiusura in concomitanza di manifestazioni culturali.
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	Accordo con AIB Toscana per Wikipedia - Wikimedia
- Onlus	<i>SI</i>	Associazione Un ponte per. Formazione a bibliotecari iracheni. Angeli del Bello e casa Caciolle per i carcerati.
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		Ai sensi della normativa vigente pubblicazione sul sito.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		

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 BNCF approvato con lettera del 19 dicembre 2000
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento	<i>SI</i>	Aumento distribuzione.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	<i>SI</i>	Impianto di condizionamento dei magazzini, e delle Sale espositive e della sala adibita per le video conferenze. Servizio a disposizione della Direzione Regionale.
- delle collezioni	<i>SI</i>	Riordino delle collezioni nei magazzini dell'Ala Nuova con relativa distribuzione di ulteriori 100.000 volumi arrivati per deposito legale.
- dei servizi	<i>SI</i>	Fornitura in rete dei documenti digitali realizzati con i progetti Proquest, Google Books, Europeana, Manumed
- delle attività di valorizzazione	<i>SI</i>	•Almeno 10 manifestazioni culturali all'anno oltre ai progetti nazionali e internazionali. Visite guidate e concerti.
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	• urp@bncf.firenze.sbn.it

Indicare le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati che riguardano, ad esempio, il bookshop, la caffetteria, l'affitto degli spazi, ecc.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Francesca Filippeschi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati alla presente Carta dei Servizi, consegnandoli all'URP o inviandoli al seguente indirizzo di posta elettronica bnc-fi.urp@beniculturali.it

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 all'indirizzo mail bnc-fi.urp@beniculturali.it

L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle proposte presentate. L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sulla soddisfazione dell'utente.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e consultabile presso l'Ufficio informazioni della BNCF.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento e/o revisione biennale. Ogni variazione sulle modalità dei servizi dovuti a cause di forza maggiore sono tempestivamente pubblicate sul sito e sui social network:



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 Nazionale Centrale di Firenze

Indirizzo P.za cavalleggeri, 1 – 50122 Firenze - Tel.055-2491991

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