



Biblioteca Nazionale Centrale Firenze

## Carta della Qualità dei Servizi

2021

## 1. PRESENTAZIONE

### 1.1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza:

- a) 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;
- b) 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 promuove una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e contribuisce 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 è aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### 1.2. I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze (da ora BNCF) si ispira ai seguenti “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 n. 3/2012) e dal D.Lgs n. 33/2013. 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 pari trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa Biblioteca si adopera 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 individuale 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.

## 2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### 2.1. CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La BNCF, Istituto dotato di autonomia speciale afferente alla Direzione generale Biblioteche e diritto d'autore, si trova in un edificio monumentale adiacente all'Arno, in piazza dei

Cavallegeri, progettato appositamente all'inizio del Novecento da Cesare Bazzani. È una delle più importanti biblioteche europee e la più grande tra le biblioteche statali italiane; insieme alla Biblioteca Nazionale Centrale di Roma, è titolare del deposito legale delle pubblicazioni italiane. Il nucleo originario della Biblioteca si fonda sulle collezioni di Antonio Magliabechi, costituite da circa 30.000 volumi legati integralmente "a beneficio universale della città di Firenze", secondo il lascito testamentario del 1714. Per incrementare la nascente Biblioteca, il governo stabilì nel 1737 che vi fosse depositato un esemplare di ciascuna delle opere stampate a Firenze e, 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 soppresse a partire dagli anni '70 del Settecento, fino alle soppressioni previste dalla legge Siccardi nel 1866. Nel 1861 la Magliabechiana fu unita alla Palatina, la raccolta costituita a Palazzo Pitti dai principi Asburgo-Lorena cui era stato devoluto il titolo granducale dopo l'estinzione della dinastia medicea. Venne incrementata soprattutto da Ferdinando III e Leopoldo II. In seguito alla fusione la Biblioteca assunse il nome di Nazionale e dal 1885 anche l'appellativo di Centrale. Dal 1870 riceve per diritto di stampa una copia di quanto è pubblicato in Italia.

I dati relativi alla consistenza e alla tipologia del patrimonio bibliografico posseduto sono pubblicati sul sito della Biblioteca all'indirizzo:

<https://www.bncf.firenze.sbn.it/amministrazione/statistiche/>

## 2.2. I COMPITI E I SERVIZI

La BNCF raccoglie, conserva e documenta la memoria storica della Nazione.

Garantisce la tutela e la gestione della produzione editoriale italiana realizzata su qualsiasi supporto, che le perviene per deposito legale, L. 106/2004 e ss.mm.ii., e delle tesi di dottorato di ricerca.

Accresce, completa e valorizza le proprie collezioni anche attraverso acquisti in Italia e all'estero, nonché tramite scambio dei documenti o deposito dei medesimi.

Conserva e tutela il patrimonio bibliografico antico e moderno, attuando politiche di prevenzione, restauro e digitalizzazione e valorizza le proprie collezioni con idonei strumenti bibliografici e adeguate manifestazioni pubbliche.

Effettua ricerche e studi e attua le procedure per la conservazione nel lungo periodo delle risorse digitali.

Realizza i servizi bibliografici nazionali mediante la produzione e la diffusione della Bibliografia nazionale italiana.

Produce gli strumenti nazionali per la catalogazione semantica e realizza studi e ricerche in questo ambito.

Garantisce la disponibilità dei documenti posseduti mediante la consultazione in sede, tramite riproduzione o, quando possibile, attraverso il prestito dell'originale.

Garantisce l'accessibilità delle copie digitali dei documenti posseduti dalla Biblioteca o dei documenti nativi digitali acquisiti nell'ambito della propria attività istituzionale, nel rispetto delle norme sul diritto d'autore, del *Regolamento generale per la protezione dei dati personali* e degli altri diritti connessi. Fornisce informazioni bibliografiche, assicura la circolazione dei documenti a livello nazionale e internazionale, favorisce l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via Internet e la digitalizzazione delle proprie raccolte. Organizza attività di formazione e sviluppa la cooperazione internazionale, anche mediante la partecipazione a organismi, progetti e convegni. È impegnata nel continuo miglioramento dei servizi rivolti agli utenti.

### 3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Alla Biblioteca si accede muniti di documento d'identità in originale e in corso di validità, con un'età minima di 16 anni, e a seguito del rilascio dell'apposita tessera. Il minore deve essere accompagnato da un genitore al momento dell'iscrizione in Biblioteca.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	Almeno 36 ore settimanali	<p><b>La Biblioteca è aperta:</b>                      - dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 19.00;                      - il sabato dalle 8.15 alle 13.30.</p> <p><b>24 e il 31 dicembre:</b>                      dalle 8.15 alle 13.30.</p> <p>Eventuali variazioni o aggiornamenti sono pubblicati sul sito all'indirizzo:</p>

		<a href="https://www.bncf.firenze.sbn.it/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/">https://www.bncf.firenze.sbn.it/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/</a>
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti: Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (Santo Patrono); Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno, nel periodo estivo, per la ricognizione del materiale documentario, secondo un calendario comunicato preventivamente. da comunicare con largo anticipo	<p><b>Periodi di limitazione dell'orario di apertura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- per due settimane nel mese di agosto tutti i servizi sono sospesi, ad eccezione di prestito, consultazione dei cataloghi e informazioni bibliografiche, aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00;</li> <li>- per il restante periodo del mese di agosto, la Biblioteca rimane aperta dalle ore 8.15 alle ore 13.30 con il regolare svolgimento di tutti i servizi.</li> </ul> <p><b>Giorni di chiusura completa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tutte le domeniche;</li> <li>- tutti i giorni festivi;</li> <li>- il 24 giugno: festa del Santo Patrono.</li> </ul>
Attesa per il rilascio tessere e/o autorizzazioni	Non più di 60 minuti	L'ammissione alla Biblioteca, attraverso il rilascio gratuito o il rinnovo della tessera di accesso, è garantita nell'arco di 30 minuti dall'arrivo in Biblioteca, esclusivamente durante l'orario di apertura del servizio.
<b>ACCOGLIENZA</b>		
Sito web	SI	La BNCF è dotata di un proprio sito web: <a href="https://www.bncf.firenze.sbn.it">https://www.bncf.firenze.sbn.it</a>

		<p>t</p> <p>Sul sito sono presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le informazioni generali su orari e servizi;</li> <li>- gli avvisi relativi ad ogni variazione nell'erogazione dei servizi;</li> <li>- le informazioni relative alle manifestazioni culturali, gli eventi e i progetti della Biblioteca;</li> <li>- i collegamenti ai cataloghi e alle risorse digitali;</li> <li>- la storia della Biblioteca, delle sue collezioni e servizi;</li> <li>- i dati richiesti dal D. Lgs. 33/2013 Amministrazione trasparente e dal programma triennale per l'anticorruzione e integrità.</li> </ul>
<b>Informazione e orientamento</b>	SI	
esistenza di un punto informativo		All'ingresso, con il servizio di rilascio tessere di accesso.
disponibilità di materiale informativo gratuito		I documenti informativi presenti sul sito web sono liberamente scaricabili.
presenza di segnaletica interna		È presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
presenza di segnaletica esterna		È presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
Addetti ai servizi e personale di sala	SI	Il personale in servizio è identificabile mediante il

		<p>cartellino di riconoscimento.</p> <p>È disponibile personale che parla inglese o francese.</p>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	SI	L'accesso a persone con diversa abilità è possibile, preferibilmente previo appuntamento, citofonando o telefonando alla Segreteria di Direzione al numero 055 2491999.
Servizi igienici per persone con diversa abilità	SI	Sono presenti n. 2 servizi igienici per persone con diversa abilità.
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Capacità ricettiva	Almeno 20 posti di consultazione	<p>Complessivamente la Biblioteca dispone di n. 312 postazioni di studio di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 120 in Sala Lettura;</li> <li>- 30 in Sala Periodici,</li> <li>- 30 in Sala Manoscritti e Rari,</li> <li>- 84 nelle Sale di Consultazione;</li> <li>- 8 in Sala Musica.</li> <li>- 40 in Sala Cataloghi</li> </ul> <p>Le sale sono dotate di prese elettriche e di collegamento wifi.</p>
Disponibilità del materiale fruibile		
Documenti consultabili a scaffalatura aperta	SI	Sono liberamente consultabili i documenti collocati a scaffale aperto nelle Sale.

Documenti richiedibili per ciascuna tipologia di materiale		Le quantità indicate si riferiscono al numero di documenti che possono essere presi in carico contemporaneamente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione moderna</li> </ul>		Monografie moderne: <ul style="list-style-type: none"> <li>in lettura: massimo 9;</li> <li>in prestito: 2 opere per un massimo di 4 volumi per volta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione antica e rara</li> </ul>	A partire da 1 unità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monografie antiche: massimo 9;</li> <li>Manoscritti e Rari: massimo 3;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>periodici moderni e antichi</li> </ul>		Massimo 12
<ul style="list-style-type: none"> <li>altre tipologie di documenti</li> </ul>	Almeno 2 unità	Materiale minore: <ul style="list-style-type: none"> <li>massimo 3 unità</li> </ul>
<b>Tempi di attesa per la consegna</b>		
documentazione moderna <ul style="list-style-type: none"> <li>monografie</li> <li>tesi di dottorato depositate dal 1996</li> <li>periodici</li> </ul>	Non più di 75'	Consegna ad ore prefissate. I documenti devono essere richiesti almeno 30 minuti prima dell'orario di consegna, articolato secondo il calendario disponibile sul sito: <a href="https://www.bncf.firenze.sbn.it/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/">https://www.bncf.firenze.sbn.it/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione antica e rara a stampa</li> </ul>	Non più di 75'	Consegna ad ore prefissate. I documenti devono essere richiesti almeno 30 minuti prima dell'orario di consegna, articolato secondo il calendario disponibile sul sito: <a href="https://www.bncf.firenze.sbn.it/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/">https://www.bncf.firenze.sbn.it/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/</a>

		<a href="t/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/">t/biblioteca/apertura-e-orario-dei-servizi/</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>documenti manoscritti e rari</li> </ul>	Non più di 75'	Consegna entro 15 minuti dalla richiesta, nelle fasce orarie: - (lunedì-venerdì) 9.00-12.00, 14.00-17.00; - (sabato) 9.00-12.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>materiale speciale</li> </ul>		Su prenotazione: - carte geografiche; - fotografie; - giornali; - materiale minore; - stampe; - tesi di dottorato (dal 1987 al 1995).
<b>Durata del deposito</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione moderna e antica</li> </ul>	Tra i 5 e i 7 giorni	7 giorni, rinnovabile.
<ul style="list-style-type: none"> <li>manoscritti e rari</li> </ul>	Tra i 5 e i 7 giorni	fino alla fine del mese solare, non rinnovabile.
<b>Prenotazione a distanza dei documenti</b>	SI / NO	Sì, tramite OPAC della Biblioteca.
<b>Sale aperte alla fruizione</b>		Tutte le sale al pubblico sono aperte durante l'orario di apertura della Biblioteca, ad eccezione della Sala Musica soggetta ad orari particolari.
<b>Illuminazione</b>	SI	L'illuminazione predisposta risponde agli standard previsti dalla normativa vigente.
<b>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</b>	SI	Il monitoraggio e la manutenzione delle sale, degli ascensori, delle rampe di scale

		è effettuato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	100% dell'orario di apertura	Durante l'orario di apertura è presente personale munito di cartellino identificativo presso l'Ufficio informazioni, le Sale di Consultazione, Musica, Manoscritti e Rari, Periodici.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		
- in via continuativa	SI/NO	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	SI/NO	SI
<b>Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:</b>		
- Cataloghi della Biblioteca a schede	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generale Autori e Titoli;</li> <li>- Periodici;</li> <li>- Soggetti e classi;</li> <li>- Stampe, Carte geografiche;</li> <li>- Musica;</li> <li>- Inventari manoscritti.</li> </ul>
- Cataloghi della Biblioteca in rete	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPAC con aggiornamento giornaliero (record provenienti da SBN e da Magazzini Digitali);</li> <li>- Cataloghi storici digitalizzati;</li> <li>- Manus online;</li> </ul>

		- Archive-it (collezione di siti web archiviati dalla Biblioteca).
- Cataloghi di altre Biblioteche	SI	Cataloghi di biblioteche italiane ed estere, cartacei e online.
- Repertori bibliografici in scaffale	SI	Repertori di carattere generale e specialistico.
- Repertori bibliografici in rete	SI/NO	Repertori di carattere generale e specialistico.
- Bibliografie specializzate a scaffale	SI	SI
- Bibliografie specializzate in rete	SI/NO	SI
<b>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi</b>		
- Strumenti e sussidi specifici	SI/NO	Alcuni repertori e banche dati commerciali acquistati dalla biblioteca rispondono ai principali requisiti di accessibilità.
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	SI/NO	NO
Caffetteria	SI/NO	Distributori automatici
Guardaroba / Deposito oggetti	SI/NO	Gratuito e non custodito. Consiste in n. 256 cassette dotate di chiave.

<b>PRESTITO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
<b>Prestito locale</b>		
Orario del servizio	Almeno 18 ore settimanali	18 ore settimanali. Il servizio è sospeso dal 15 al 31 luglio per la revisione e il riordinamento delle raccolte (art. 57 DPR 417/95) pertanto ogni documento deve essere restituito entro il 15 luglio.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20'	L'ammissione al prestito, attraverso il rilascio o il rinnovo dell'abilitazione al servizio, è garantita entro 20 minuti nell'orario di apertura del servizio.
Disponibilità del materiale		Le tipologie di materiali esclusi dal prestito sono elencate nel Regolamento della Biblioteca e consultabili sul sito della Biblioteca. L'elenco è altresì disponibile presso il Servizio Prestito. Le valutazioni su alcune esclusioni per ragioni di tutela avvengono solo previo accertamento diretto, da parte del personale dell'Ufficio Prestito, dell'effettivo stato di conservazione del materiale richiesto.
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Almeno 2 unità	2 opere per un massimo di 4 volumi per volta
- durata del prestito	Almeno 15 giorni	30 giorni, rinnovabili salvo prenotazioni da parte di altri utenti.

- attesa per consegna in sede	Non più di 75'	Consegna ad ore prefissate entro 75 minuti.
- prenotazione a distanza	SI/NO	Le richieste si effettuano esclusivamente online. Gli utenti interessati ad usufruire del prestito ma non abilitati ad esso e i pre-registrati devono richiedere l'iscrizione al servizio all'Ufficio Prestito, che effettua le verifiche per il rilascio della abilitazione e richiede la documentazione integrativa eventualmente necessaria.
<b>Prestito interbibliotecario</b>		
Orario del servizio	Almeno 18 ore settimanali  Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio	30 ore settimanali. Il costo varia se la biblioteca aderisce a SBN. Pagamento tramite bonifico bancario o voucher IFLA per il prestito ILL. I documenti sono consultabili soltanto presso l'istituto richiedente. Il servizio è sospeso nei 15 giorni di chiusura della Biblioteca per la revisione e il riordinamento delle raccolte (art. 57 DPR 417/95) e ogni documento deve essere restituito prima di tale periodo. La sospensione viene comunicata ogni anno con largo anticipo.
Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20'	Entro 20 minuti.
Tempo di inoltro della	Non più di 4 giorni	Entro 4 giorni dalla ricezione

richiesta		della richiesta da parte del Servizio Prestito. La richiesta può essere inoltrata tramite mail o con consegna diretta del modulo scaricabile dal sito della Biblioteca.
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento	Entro 10 giorni dall'accettazione delle condizioni di pagamento e di prestito.
Durata del prestito	Almeno 15 giorni	30 giorni rinnovabili per ulteriori 30 giorni.
<b>RIPRODUZIONI</b>		
		<p>È consentita la riproduzione, anche 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.</p> <p>Le riproduzioni richieste da remoto e quelle per motivi di studio per chi non intenda avvalersi del mezzo proprio sono effettuate in sede dalla Ditta concessionaria del servizio, e il costo è a carico del richiedente.</p>
<b>Regolarità e continuità del servizio di riproduzione</b>		
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30 e dalle ore

		14.30 alle ore 16.30 sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00. L'accettazione delle richieste termina 20 minuti prima della chiusura del servizio.
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura	Per le riproduzioni in sede nell'orario di apertura del servizio.
Orario della cassa	Nell'orario di apertura	Per le riproduzioni in sede nell'orario di apertura del servizio. Il pagamento deve essere effettuato preventivamente.
<b>Ampiezza</b>		
<b>Disponibilità degli strumenti</b>		
Possibilità di effettuare		
- Fotocopie	SI/NO	NO
- Microfilm	SI/NO	NO
- Copie digitali	SI/NO	Con mezzi propri o effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio.
- Fotografie	SI/NO	Con mezzi propri o effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio.

Altre riproduzioni	SI/NO	NO
Prenotazioni a distanza	SI/NO	Posta elettronica e posta ordinaria.
<b>Fedeltà</b>		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale	Su richiesta si rilasciano dichiarazioni di conformità alle caratteristiche dell'originale
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Ricerca per corrispondenza	SI	Le ricerche possono essere inoltrate tramite posta elettronica o posta ordinaria (le richieste sono evase esclusivamente tramite posta elettronica).
Ricerca online	SI/NO	SI
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	SI/NO	Copie digitali con accessi differenziati in base alla normativa sul diritto d'autore o altri diritti connessi.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Indicazione dei referenti	SI	I responsabili del Settore Manoscritti e Rari, del Settore Servizi al Pubblico, del Settore Periodici e del Settore Consultazione e Musica.
Tempi di risposta	Non più di 15 giorni	Entro 15 giorni dalla data di

		ricevimento della richiesta.  Per le richieste di informazioni bibliografiche e/o riproduzioni particolarmente complesse i tempi e le modalità di risposta sono concordati con l'utente.
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	SI/NO	La Biblioteca organizza mostre - in sede e online - per la valorizzazione e la diffusione del suo patrimonio e la promozione della cultura.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	SI/NO	Aperture straordinarie, concerti, seminari, conferenze, presentazioni di libri, incontri legati alla storia della biblioteca e delle sue raccolte e a temi di carattere biblioteconomico.
Visite e percorsi tematici	SI/NO	Visite guidate per scuole, università, associazioni o per gruppi italiani e stranieri, su prenotazione.  Visite libere in occasione di mostre, aperture straordinarie e il sabato mattina, escluso il

		mese di agosto.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	SI/NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fascicoli online della Bibliografia Nazionale Italiana Serie Monografie, Periodici, Musica, e Tesi di dottorato;</li> <li>- Nuovo soggettoario;</li> <li>- Collane editoriali BNCf;</li> <li>- Cataloghi delle mostre BNCf.</li> </ul>
Diffusione delle attività/iniziativa	SI/NO	Sito, newsletter, social network, comunicati stampa.
Gestione di risorse aggiuntive	SI/NO	Sponsorizzazioni, accordi con privati, partnership con istituti culturali.
Affitto degli spazi	SI/NO	Secondo il tariffario pubblicato sul sito.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	SI/NO	La Biblioteca aderisce ai progetti promossi dal Centro per i servizi educativi del MiC e

		organizza visite guidate, percorsi tematici, laboratori rivolti a diverse categorie di pubblico, in particolare docenti e studenti.
- laboratori artistici e di animazione	SI/NO	SI
- corsi di formazione per docenti scolastici	SI/NO	SI
- corsi di formazione per operatori didattici	SI/NO	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	SI/NO	Convenzioni con Università, istituti di ricerca, enti locali per corsi di carattere biblioteconomico e su restauro e prevenzione
- altre iniziative	SI/NO	SI
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SI in presenza di iniziative	Le informazioni sono pubblicate sul sito e sui canali social della Biblioteca.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:	SI	Convenzione con Università, Istituti di ricerca e altre istituzioni culturali.
- Enti territoriali	SI	Regione Toscana, Comune di Firenze e altri enti territoriali.

- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	SI	Servizio civile nazionale; servizio civile regionale; servizio civile universale; tirocini formativi con bando MIC; Wikimedia Italia; altre associazioni di volontariato.
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	SI/NO	SI
- Onlus	SI	Associazione Angeli del Bello e altre associazioni onlus.
- Operatori economici	SI/NO	SI
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività		Ai sensi della normativa vigente, pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web della BNCF e del MIC, e tramite social network.
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
Obiettivi di miglioramento	SI	Attività, servizi e procedure sono oggetto di miglioramento continuo in relazione alle risorse umane e finanziarie disponibili.
Iniziative finalizzate al miglioramento:		
- delle strutture	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliamento degli spazi destinati ai periodici e all'emeroteca;</li> <li>- Adeguamento degli</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- impianti;</li> <li>- Adeguamento delle misure per la prevenzione degli incendi;</li> <li>- Manutenzione ordinaria e straordinaria.</li> </ul>
- delle collezioni	SI	Revisione, riordino, catalogazione, depolveratura ecc... di alcune collezioni e dei magazzini librari.
- dei servizi	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementazione delle raccolte digitali;</li> <li>- Aggiornamento e sviluppo degli strumenti online per l'indicizzazione semantica;</li> <li>- Razionalizzazione delle collezioni e degli spazi per la fruizione dei periodici;</li> <li>- Miglioramento delle procedure di accesso alle risorse da parte degli utenti.</li> </ul>
- delle attività di valorizzazione	SI	Realizzazione di mostre, percorsi e iniziative digitali di valorizzazione.
<b>RECLAMI</b>		
Reclami	SI	<p>Inoltrabili</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tramite mail a <a href="mailto:bnc-fi.urp@beniculturali.it">bnc-fi.urp@beniculturali.it</a>;</li> <li>- tramite l'apposito form "Chiedi al bibliotecario" sul sito</li> </ul>

		della Biblioteca; - tramite posta ordinaria (le risposte sono evase esclusivamente tramite mail).
--	--	--

#### 4. TUTELA E PARTECIPAZIONE

##### 4.1. 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. Reclami, proposte o suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi possono essere inviati all'Ufficio relazioni con il pubblico al seguente indirizzo [bnc-fi.urp@beniculturali.it](mailto:bnc-fi.urp@beniculturali.it) oppure attraverso il form Chiedi al bibliotecario:

<https://www.bncf.firenze.sbn.it/chiedi-al-bibliotecario/>

L'Istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle proposte presentate.

L'Istituto può effettuare inoltre rilevazioni o indagini a campione sulla soddisfazione dell'utente.

##### 4.2. COMUNICAZIONE

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

##### 4.3. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamenti e revisioni periodiche. Variazioni sulle modalità di erogazione dei servizi dovute a cause di forza maggiore sono tempestivamente pubblicate sul sito e sui social network della biblioteca.

## 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 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.