



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca delle Arti

Carta della qualità dei servizi

2012

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'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 delle Arti 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La **Biblioteca delle Arti** nasce con D.M. del 31 marzo 1994 come *Biblioteca dell'Ufficio centrale per i beni ambientali, architettonici, artistici e storici*. Nelle successive fasi di riorganizzazione del MiBAC, la Biblioteca delle Arti ha mantenuto un rapporto di elezione con il settore artistico, architettonico ed etnoantropologico ed è attualmente afferente alla Direzione Generale per il Paesaggio, le Belle Arti, l'Architettura e l'Arte Contemporanee.

I suoi compiti istituzionali sono: raccogliere, conservare e documentare tutta l'**attività editoriale** prodotta dagli Istituti centrali e periferici attivi nel settore dei **beni archeologici, storico-artistici, etnoantropologici, architettonici e paesaggistici**.

La Biblioteca delle Arti si sviluppa su due piani. Al piano terra gli spazi sono occupati da una sala consultazione, una sala destinata agli Uffici e una sala conferenze dotata di n. 60 posti utilizzata per eventi culturali. Al piano superiore sono collocati ulteriori spazi per la consultazione e un ambiente che accoglie la sezione dedicata alle pubblicazioni periodiche.

La Biblioteca conserva circa 25.000 volumi. Le raccolte sono costituite per la gran parte dalle pubblicazioni di carattere scientifico edite e/o curate dagli Uffici centrali e periferici del MiBAC a documentare le attività di ricerca, tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio artistico italiano. Numerosi i cataloghi di mostre d'arte. Una sezione a parte delle collezioni è costituita dal fondo ENAPI, lascito dell'Ente Nazionale Artigianato e Piccole Industrie, composto da materiale bibliografico di carattere monografico e periodico che documenta le attività svolte dall'Ente. Esse consistevano nel promuovere e sviluppare l'attività economica ed il perfezionamento tecnico dell'artigianato e delle piccole industrie. L'Ente venne soppresso e posto in liquidazione in seguito alla L. 21 ottobre 1978, n. 641.

Presente anche una cospicua sezione di Archeologia Industriale. La Biblioteca delle Arti dispone anche di una raccolta digitale accessibile dal sito web della Biblioteca stessa.

INDIRIZZI E CONTATTI

BIBLIOTECA DELLE ARTI
VIA DI SAN MICHELE, 22 – 00153 ROMA
TEL. 06.58434294/5
www.biblioarti.beniculturali.it
dg-pbaac.biblioteca@beniculturali.it

Compiti e servizi

La Biblioteca delle Arti assicura l'accesso agli utenti e la fruizione del patrimonio in essa conservato. Favorisce la ricerca e l'acquisizione delle informazioni. Assiste gli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Promuove l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via web. La costante interazione con gli Uffici allocati all'interno del Complesso monumentale del San Michele a Ripa ha favorito nel corso del tempo lo sviluppo da parte della Biblioteca delle Arti dell'attività di comunicazione esterna relativa ad eventi istituzionali. Il personale della Biblioteca delle Arti svolge, utilizzando sistemi virtuali, anche attività di comunicazione finalizzata a favorire la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale della nazione. Svolge i propri compiti con continuità e regolarità, provvedendo a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore. Attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti, provvede al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso – Regolarità e Continuità

Orario di apertura

- 9 - 13.30 Lunedì – Venerdì

Chiusura ordinaria

- Sabato, Domenica e festività civili e religiose nazionali; 29 Giugno (SS. Pietro e Paolo, patroni di Roma)

Chiusura straordinaria

- La Biblioteca resta chiusa durante l'intero mese di Agosto

Eventuali chiusure straordinarie, anche parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo sito Internet.

L'accesso alla Biblioteca è consentito a chiunque abbia compiuto il sedicesimo anno di età e sia in possesso di un documento di identità valido.

L'utente che acceda per la prima volta alla Biblioteca è tenuto alla compilazione di un modulo prestampato nel quale dovrà riportare i propri dati anagrafici.

Accesso – Accoglienza

Informazioni e Orientamento

- Presso la Biblioteca delle Arti è disponibile un punto informativo la cui attività è integrata dalle informazioni che l'utenza può reperire on line sul sito della Biblioteca.
- La Biblioteca è dotata di apposita segnaletica sulla sicurezza dell'edificio (planimetria, vie di fuga, estintori).
- E' prevista la possibilità di accesso facilitato per persone con disabilità.

Fruizione – Ampiezza

Capacità ricettiva

- 22 posti per la consultazione e lo studio, di cui 4 dotati di postazioni di accesso ai cataloghi e 4 provvisti di prese elettriche per PC portatile.

Disponibilità del materiale fruibile

- Il materiale bibliografico deve essere richiesto al personale della Biblioteca compilando apposita richiesta su modulo pre-stampato. Possono essere richiesti un massimo di 3 volumi per ciascun modulo.

Orario di distribuzione del materiale

- L'orario di distribuzione di monografie e periodici coincide con l'orario di apertura della Biblioteca.
- Tempi di attesa per la consegna del materiale: 10 minuti circa.

Durata del deposito

- Il materiale può essere tenuto in deposito per 7 giorni.

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 monografie per autore, soggetto e materia (fino al 1990)
- Catalogo periodici per titolo (aggiornato fino al 2012)

Catalogo della Biblioteca in rete

- L'OPAC (www.biblioarti.beniculturali.it) contiene le notizie bibliografiche di: monografie e periodici (aggiornamento ogni 10 giorni)

Catalogo di altre Biblioteche

- L'OPAC della Biblioteca delle Arti ospita anche le notizie bibliografiche relative al Polo della Biblioteca Nazionale Centrale di Roma.

PRESTITO – Ampiezza

Prestito locale

- Il prestito del materiale è riservato esclusivamente ai dipendenti del MiBAC

Orario del Servizio

- L'orario per il prestito del materiale è dalle 9 alle 13.30 Lunedì – Venerdì

Disponibilità del materiale

Documenti richiedibili per ciascuna richiesta

- Possono essere richieste in prestito due opere per un massimo di 4 volumi

Durata del Prestito

- Il prestito ha la durata di 15 giorni rinnovabili.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Orario del Servizio

- L'orario per il prestito interbibliotecario è dalle 9 alle 13.30 Lunedì – Venerdì
- Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere inoltrate alla Biblioteca anche per e-mail. E' in ogni caso necessario, prima di attivare il prestito interbibliotecario, ricevere da parte della Biblioteca richiedente comunicazione ufficiale di accettazione delle norme che regolano il prestito interbibliotecario consultabili sul sito della Biblioteca.

Tempo per l'invio di documenti ad altre Biblioteche

- La spedizione del materiale avviene entro 8 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Durata del prestito

- Il prestito interbibliotecario ha la durata di 30 giorni.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA – Ampiezza

Ricerca per corrispondenza

- Via posta ordinaria: Biblioteca delle Arti – Via di San Michele, 22 - 00153 Roma
- Via fax: +39 06 58434297
- Via e-mail: dg-pbaac.biblioteca@beniculturali.it

Ricerca on-line

- Accesso al catalogo in linea all'indirizzo: www.biblioarti.beniculturali.it

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA – Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

Carla Necci, Daniela Rossi

Biblioteca delle Arti – Ricerca bibliografica, Via di San Michele, 22 – 00153 ROMA

Tel. +39 06 58434294/5 Fax +39 06 58434297 e-mail dg-pbaac.biblioteca@beniculturali.it

Tempi di risposta

15 giorni massimo

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 puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- inviando una e-mail al seguente indirizzo: dg-pbaac.biblioteca@beniculturali.it;
- consegnando l'apposito modulo al personale incaricato.

La Biblioteca delle Arti effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qual volta si verificano cambiamenti nell'erogazione 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

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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca delle Arti

Via di San Michele, 22
Tel. 06.58434249 Fax 06.58434297
www.biblioarti.beniculturali.it
dg-pbaac.biblioteca@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