



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo



Biblioteca Nazionale Centrale Firenze

Carta della qualità dei servizi

2017

Quinta edizione del 7/11/2017; rev. 2.0 del 30/4/2019

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)**, Istituto dotato di autonomia speciale afferente alla Direzione generale per i beni librari, gli istituti culturali e il diritto d'autore, si trova in un edificio monumentale adiacente all'Arno, in P.za dei Cavalleggeri, progettato appositamente all'inizio del 1900 dall'architetto Cesare Bazzani. È una delle più importanti biblioteche europee e la più grande tra le biblioteche statali italiane e, insieme alla Biblioteca Nazionale Centrale di Roma è titolare del deposito legale delle pubblicazioni italiane.

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 soppresse 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.

I dati relativi alla consistenza e alla tipologia del patrimonio bibliografico posseduto sono pubblicati sul sito <http://www.bncf.firenze.sbn.it>

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

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

Fornisce informazioni bibliografiche, assicura la circolazione dei documenti a livello nazionale e internazionale e 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.

E' impegnata nel continuo miglioramento dei servizi rivolti agli utenti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Alla Biblioteca si accede muniti di un valido documento di riconoscimento, con un'età minima di 16 anni

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	La Biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8:15 alle 19:00; il 24, il 31 dicembre e 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"> • Due settimane del mese di agosto tutti i servizi sono sospesi ad eccezione del prestito, della consultazione dei cataloghi e delle informazioni bibliografiche dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00. • 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 <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.
Attesa per il 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 durante l'orario di apertura del servizio

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
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: <ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un punto informativo 	<i>SI</i>	All'ingresso, con il servizio di rilascio tessere di accesso
<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di materiale informativo gratuito - presenza di segnaletica interna - presenza di segnaletica esterna 	<i>SI</i>	I documenti informativi contenuti sul sito web sono scaricabili gratuitamente E' presente la segnaletica informativa e di sicurezza, ai sensi del D.Lgs 81/2008 e s.m.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 citofonando o telefonando alla Segreteria di direzione al numero 055 24919201
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono presenti n. 2 servizi igienici

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	Complessivamente la Biblioteca dispone di n. 282 postazioni di lettura di cui: 120 in Sala Lettura, 48 in Sala periodici, 30 in Sala manoscritti e 84 nelle 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. I documenti conservati nei magazzini sono distribuiti dal personale della Biblioteca su richiesta.
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		n. 3 per ogni consegna. Per un massimo di 3 documenti in carico.
<ul style="list-style-type: none"> documentazione moderna 	<i>Almeno 2 unità</i>	Lettura monografie: Massimo 3 unità Lettura periodici: Massimo 3 volumi
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara 	<i>A partire da 1 unità</i>	Lettura monografie: Massimo 3 unità Lettura periodici: Massimo 3 volumi
<ul style="list-style-type: none"> giornali 	<i>Almeno 2 unità</i>	3 volumi
<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> riviste 	<i>Non più di 75'</i>	Consegna ad ore prefissate. I documenti devono essere richiesti almeno 30' prima dell'orario di consegna. Da lunedì al venerdì: 9:30, 11:00, 12:00, 13:00 14:30, 15:30 16:30 17:30 Sabato: 9:30, 11:00, 12:00 Dal lunedì al sabato ore: 10:00,12:00 martedì e giovedì 15:30

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<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>Dal lunedì al venerdì ore: 9:30, 11:00, 12:00, 13:00</p> <p>martedì e giovedì ore: 14:30, 15:30, 16:30</p> <p>sabato ore: 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> <p>lunedì – venerdì: dalle ore 9:00 alle ore 12:00 dalle ore 14:00 alle ore 17:00</p> <p>sabato: dalle ore 9:00 alle ore 12:00</p>
<ul style="list-style-type: none"> materiale speciale 		<p>Su prenotazione: fotografie: tesi di dottorato (dal 1987 al 1995) carte geografiche: stampe 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>	5 gg rinnovabile
<ul style="list-style-type: none"> documentazione antica e rara <hr/> <ul style="list-style-type: none"> riviste <hr/> <ul style="list-style-type: none"> giornali e bobine 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	5 gg rinnovabile 5 gg rinnovabile 5 gg rinnovabile
- Prenotazione a distanza	<i>SI / NO</i>	Si attraverso il sistema UOL 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
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	100% dell'orario di apertura	Durante l'orario di apertura è 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	Gratuito e non custodito. Consiste in n. 256 cassette dotate di chiave

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio	<i>Almeno 18 ore settimanali</i>	18 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 nell'orario di apertura del servizio
Disponibilità del materiale:		L'elenco del materiale escluso per motivi di tutela è pubblicato sul sito della Biblioteca e disponibile presso l'Ufficio orientamento e l'Ufficio prestito
<ul style="list-style-type: none"> documenti richiedibili per ciascuna richiesta 	<i>Almeno 2 unità</i>	2 unità
<ul style="list-style-type: none"> durata del prestito 	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 gg, rinnovabili per ulteriori 30 gg.
<ul style="list-style-type: none"> attesa per consegna in sede 	<i>Non più di 75'</i>	Consegna ad ore prefissate entro 75'
<ul style="list-style-type: none"> 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 bonifico bancario o voucher IFLA per il prestito ILL. Il servizio è sospeso dal 15 al 31 luglio per la revisione e il riordinamento delle raccolte (art. 57 DPR 417/95 e ogni documento deve essere restituito entro quella data. La sospensione viene comunicata ogni anno con largo anticipo. 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

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 gg. rinnovabili per ulteriori 30 gg.
<p>RIPRODUZIONE: E'consentita la riproduzione 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>		
Regolarità e continuità del servizio di riproduzione		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	lunedì - venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:30; 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	<i>Nell'orario di apertura</i>	Nell'orario di apertura del servizio
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Nell'orario di apertura del servizio. 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, con mezzi propri o effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio
> Fotografie	<i>SI/NO</i>	SI, con mezzi propri o effettuate dalla Ditta concessionaria del servizio
> Altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	NO
• Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	Posta elettronica e posta ordinaria
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	Si

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	SI	Tramite posta elettronica e posta ordinaria
Ricerca on line	SI/NO	SI
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	SI/NO	SI Copie digitali fuori diritto d'autore circa il 5% del patrimonio
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	SI	I responsabili del Settore manoscritti e del Settore Informazioni e Prestito
Tempi di risposta	Non più di 15 giorni	15 gg dalla data di ricevimento Per le richieste di informazioni particolarmente complesse i tempi e le modalità di risposta sono concordati con l'utente.
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	SI/NO	SI, la Biblioteca organizza mostre per la valorizzazione e la diffusione del suo patrimonio e la promozione della cultura.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	SI/NO	SI, 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	SI, visite guidate per scuole, università, associazioni o per gruppi italiani e stranieri, su prenotazione. Visite libere in occasione di mostre, aperture

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		straordinarie e il sabato mattina , escluso il mese di agosto
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	SI/NO	Fascicoli on line della Bibliografia Nazionale Italiana Serie Monografie, Periodici, Ragazzi e Tesi di dottorato, Nuovo Soggettario, Collana editoriale Bncf, Cataloghi delle mostre Bncf
Diffusione delle attività/iniziativa	SI/NO	Sito, Stampa, mailing list, social network.
Gestione di risorse aggiuntive	SI/NO	SI, sponsorizzazioni, accordi con privati, partnership con istituti culturali
Affitto degli spazi	SI/NO	Si, secondo il tariffario pubblicato sul sito
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:		
- visite e percorsi tematici	SI/NO	SI, la Biblioteca aderisce ai progetti promossi dal Centro per i servizi educativi del Mibact 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	SI, corsi di catalogazione semantica per bibliotecari. Corsi di restauro e di prevenzione. Convenzioni con Enti Locali, Università e Istituti di ricerca.
- altre iniziative	SI/NO	
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SI in presenza di iniziative	SI, le informazioni sono pubblicate sul sito della Biblioteca

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:	SI	SI Convenzione con Università degli studi, Istituti di Ricerca
- Enti territoriali	SI	SI, Regione Toscana, Comune di Firenze
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	SI	Servizio civile nazionale, Servizio civile regionale, Tirocini formativi con bando Mibact
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	SI/NO	Associazione Italiana Biblioteche - Wikipedia e Wikimedia Italia,
- Onlus	SI	Associazione Angeli del Bello, Amici dei Musei
- Operatori economici	SI/NO	SI, Google, Proquest
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		Ai sensi della normativa vigente. Pubblicazione sul sito web della BNCF e del MiBACT, social network
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
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	Impianti – Condizionamento magazzini – Finestre Sale Consultazioni – Manutenzione tetto – facciata e lucernai
- delle collezioni	SI	Revisione e riordino del Fondo Teatro e del Fondo Miscellanea, delle sezioni della Sala lettura, depolveratura, revisione dei magazzini librari

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
-dei servizi	SI	Fornitura in rete dei documenti digitali realizzati con i progetti Proquest e Google Books. Riapertura della Sala Musica e del Forte Belvedere per la distribuzione dei giornali. Trasferimento in sede della collezione dei giornali con collocazione G.
-delle attività di valorizzazione	SI	SI, riallestimento della Sala mostre e realizzazione della Collana editoriale Bncf.
RECLAMI		
Reclami	SI	• bnc-fi.urp@beniculturali.it

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.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati o inviati all'Ufficio relazioni con il pubblico al seguente indirizzo bnc-fi.urp@beniculturali.it

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Anche tali indicazioni potranno essere inoltrate all' indirizzo e-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 periodici. 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

**MODULO PER RECLAMI O SUGGERIMENTI
PRESENTATO DA:**

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ CAP _____
TELEFONO _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO

MOTIVO DEL RECLAMO O DEL SUGGERIMENTO

Si informa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.30/06/2003 n°196, che i dati 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