



## Carta della qualità dei servizi

### 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 fruiscono, 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adoprerà 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Puglia
<b>Indirizzo</b>	
Via Pietro Oreste, 45	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Bari	70123
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Biblioteca nazionale "Sagarriga Visconti Volpi"	bn-ba
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="http://www.bibliotecanazionalebari.beniculturali.it/">http://www.bibliotecanazionalebari.beniculturali.it/</a>	<a href="mailto:bn-ba@cultura.gov.it">bn-ba@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Antonietta De Felice	0802173111

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1877

**Notizie storiche**

Nel 1863 il senatore barese Gerolamo Sagarriga Visconti Volpi offriva al Comune di Bari la sua biblioteca personale di circa duemila volumi perché si potesse creare una biblioteca pubblica. Alla prima donazione si aggiunsero ulteriori doni di privati e l'acquisizione delle biblioteche dei conventi soppressi. Nel 1884, allo scopo di migliorare il funzionamento dell'Istituto, il Comune e la Provincia di Bari diedero vita a un consorzio. Nel 1895 la Biblioteca fu trasferita al piano terreno del Palazzo Ateneo. Nel 1958 la legge n. 330 del 28 marzo trasformava l'Istituto in biblioteca statale con il titolo di nazionale, ampliandone le competenze e inserendola in un più vasto circuito culturale. Per la Biblioteca nazionale di Bari è iniziata una nuova fase con il trasferimento nel 2006 dal pianterreno di Palazzo Ateneo, sua sede storica, alla nuova sede all'interno della Cittadella della cultura, splendido esempio di architettura degli anni Trenta del Novecento.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Il patrimonio librario ha registrato una crescita notevole a partire dalla fine del 1800, con una attenzione particolare alle discipline umanistiche e alla storia locale, arricchita da numerose raccolte librerie provenienti da intellettuali e da importanti famiglie baresi: Petroni, D'Addosio, Di Cagno Politi, Zampetta, Angiulli, De Ninno, Menotti Bianchi, Perotti, De Giosa, de' Casamassimi, Modugno, Cotugno, Squicciarini, Fiorini, Petraglione, Gervasio. Negli anni Settanta del Novecento fu avviata una radicale modernizzazione delle strutture, dei servizi e dell'organizzazione tecnico scientifica, orientando la biblioteca, anche attraverso l'acquisto di bibliografie e repertori di consultazione, a porsi come il più importante centro bibliografico regionale. Nel 1992 la vita della Biblioteca ha registrato una importante innovazione con l'adesione al progetto SBN dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e con l'avvio dell'informatizzazione dei cataloghi.

**Missione**

Raccoglie, conserva, tutela e valorizza la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale; conserva, accresce e valorizza le proprie raccolte; acquisisce, con acquisti e donazioni, la produzione editoriale aggiornata, nazionale e straniera,

tenendo conto delle specificità delle raccolte storiche possedute e delle esigenze e delle richieste degli utenti; riceve, in virtù delle leggi sul deposito legale, dal 1911 una copia della produzione tipografico- editoriale di Bari e provincia e dal 2006, in seguito alle nuove disposizioni legislative sul "Deposito Legale" (Legge 106/2004 e D.P.R. 252/2006), una copia di tutta la produzione editoriale pugliese; organizza convegni, seminari, mostre, incontri con l'autore ed eventi didattici; promuove l'accesso all'informazione e alla lettura di categorie con disabilità sensoriale e cognitiva.

### Compiti e servizi

Promuove: l'orientamento e le relazioni con il pubblico; le informazioni bibliografiche; la lettura; la consultazione del patrimonio; il prestito regionale diretto e interbibliotecario nazionale e internazionale; il Document Delivery; il servizio di riproduzione per uso personale e a scopo editoriale e commerciale; l'uso della mediateca; le visite guidate gratuite a richiesta alle sezioni e ai servizi rivolte in particolare agli studenti degli istituti superiori e a quelli delle scuole medie inferiori con lo scopo di far conoscere le collezioni storiche della Biblioteca; l'uso degli spazi della Biblioteca a privati, associazioni ed enti per manifestazioni artistiche e culturali, comprese riprese cinematografiche e televisive, secondo accordi di volta in volta regolati da apposita convenzione.

#### Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

#### Numero totale sale

3

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Antonietta

#### Cognome

De Felice

#### Qualifica

Direttore

#### Telefono

0802173400

#### Email

[antonietta.defelice@cultura.gov.it](mailto:antonietta.defelice@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

lunedì e venerdì 8,15-13,15; martedì, mercoledì e giovedì 8,15-16,45

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

7

#### Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

#### Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Sì	sabato, domenica, altri giorni festivi e 2 settimane in agosto per revisione
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
240	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	No
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Si	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	No
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> </ul>
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
Parzialmente	< 50%

<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
< 50%	Sì
<b>Personale dedicato</b>	<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetti alla vigilanza</li> <li>• Tecnico-scientifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascensore</li> </ul>
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
< 50%	3
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
La sala di lettura per gli studiosi e un percorso nella struttura per le visite guidate	No
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
< 50%	La sala di lettura per gli studiosi e un percorso nella struttura per le visite guidate
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala conferenze</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	No
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
Sì	

	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
No	Sì
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
25%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	<b>Strumenti online: Altro</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altro</li> </ul>	Cataloghi on line
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
da lunedì a venerdì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrata indipendente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Gratuito
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuale</li> </ul>

<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
Sì	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	
No	
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	
No	
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> <li>• Periodici</li> <li>• Monografie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Architettura</li> <li>• Archeologia</li> <li>• Storia</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b>

Gestione diretta

da lunedì a venerdì

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

no

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Social network

## Documentazione su beni conservati

**Possibilità di consultazione**

**Orario**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

da lunedì a venerdì

**Numero di opere inventariate**

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

500.000

100%

**Numero di opere esposte**

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

50

< 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- 100%

- < 50%

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

- < 50%

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- < 50%

- No

## Servizi specialistici

**Depositi**

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì

ingresso vietato al pubblico

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

lunedì e venerdì 8,15-13,15; martedì, mercoledì e giovedì 8,15-16,45

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

Sì, all'interno del museo

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Sito web

**Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Incremento dell'orario di apertura al pubblico e nuovi progetti di valorizzazione per la conoscenza del patrimonio

### Iniziative finalizzate al miglioramento

**Delle strutture:** Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Non previsti

**Delle collezioni:** Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

La Biblioteca acquisisce annualmente materiale librario per acquisto, donazione e deposito legale

**Dei servizi:** Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Non previsti

**Delle attività di valorizzazione:** Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Sono previsti progetti espositivi per la conoscenza e la valorizzazione dei fondi della Biblioteca

### 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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

### Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

### Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

### MINISTERO DELLA CULTURA

Biblioteca nazionale "Sagarriga Visconti Volpi" di Bari

### Tel

0802173111

### Indirizzo / Address

Via Pietro Oreste, 45

### Email

bn-ba@cultura.gov.it