



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA'  
CULTURALI e del TURISMO

Biblioteca Nazionale di Bari

# Carta della qualità dei servizi

2015

# 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 dei Beni e delle 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 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.

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.

Questa biblioteca 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 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Nazionale “Sagarriga Visconti Volpi” di Bari è una biblioteca pubblica statale, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, la cui attività è coordinata dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali.

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 di cui la città era sprovvista. La donazione veniva formalizzata il 5 aprile del 1865 e nel 1877 veniva aperta al pubblico nel Palazzo di Città, nei pressi della Basilica di San Nicola. Alla prima donazione si aggiunsero ulteriori doni di privati e l’acquisizione delle biblioteche dei conventi soppressi nella provincia: Cappuccini, Riformati di San Bernardino e Casa della Missione di Bari, Riformati di Santa Maria degli Angeli di Cassano, Santa Maria di San Luca di Valenzano, Cappuccini di Triggiano, di Rutigliano, di Conversano e di Gravina. Queste antiche biblioteche, di carattere prevalentemente religioso, ma non prive di opere letterarie e scientifiche, costituiscono un’importante documentazione della storia della cultura in Terra di Bari.

Nel 1884, allo scopo di migliorarne il funzionamento, il Comune e la Provincia di Bari diedero vita a un consorzio per la gestione dell’ente che diventava *Biblioteca Consorziale Sagarriga Visconti Volpi*. Nel 1895 la Biblioteca fu trasferita al pian terreno del Palazzo Ateneo, appena fatto costruire dalla Provincia per collocarvi gli istituti di istruzione superiore.

Dalla fine del XIX secolo e fino agli anni Cinquanta del secolo scorso, il patrimonio librario ha registrato una crescita notevole, attenta alle discipline umanistiche e alla storia locale, incrementata dal 1911 con il deposito obbligatorio degli stampati prodotti in provincia di Bari, arricchita da numerose raccolte librarie, grandi e piccole, provenienti da intellettuali e da importanti famiglie baresi: Giulio Petroni, D’Addosio, Di Cagno Politi, Domenico Zampetta, Andrea Angiulli, Giuseppe De Ninno, Menotti Bianchi, Armando Perotti, De Giosa, de’ Casamassimi, Giovanni Modugno, Raffaele Cotugno, Michele Squicciarini, Vittorio Fiorini, Giuseppe Petraglione, Michele Gervasio.

A partire dal 1925, nella storia della Biblioteca acquistavano intanto grande importanza i rapporti con l’Università appena fondata nella sede dello stesso Palazzo Ateneo.

Nel 1958 la legge n. 330 del 28 marzo la trasformava in biblioteca statale con il titolo di nazionale, ampliandone le competenze e inserendola in un più vasto circuito culturale.

Negli anni Settanta fu avviata una radicale modernizzazione delle strutture, dei servizi e dell’organizzazione tecnico scientifica, orientando la biblioteca, anche attraverso l’acquisto di bibliografie e opere di reference, a porsi come il più importante centro bibliografico regionale, non solo per l’importanza del patrimonio conservato, ma anche per il rigore delle procedure biblioteconomiche, per la validità delle acquisizioni, per la preparazione del personale scientifico.

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, dapprima in collegamento telematico con il CED del Polo di Napoli e poi, dal giugno 2002, con l’allestimento di un CED autonomo e la realizzazione del Polo SBN Terra di Bari, che ha reso la Biblioteca accessibile nel web attraverso il portale del Polo Terra di Bari.

Per la Biblioteca Nazionale di Bari è iniziata una nuova fase con il trasferimento 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 secolo scorso. Questo complesso monumentale era

l'antica città annonaria di Bari gestita dall'Azienda Municipale dei servizi annonari e comprendeva il Frigorifero Comunale, il Macello comunale e il Mercato ittico.

Dall'estate del 2006 la Biblioteca occupa l'ex-Frigorifero e l'ex-Mercato ittico, costruiti tra gli anni Venti e Trenta del secolo scorso e recuperati con un intervento di restauro conservativo e funzionale dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Entrambi gli edifici sono di pregevole fattura estetica con richiami allo stile liberty.

La superficie a disposizione della Biblioteca ammonta a circa 11.500 metri quadri: gli spazi a piano terra e al piano ammezzato dei due edifici sono destinati a deposito librario, mentre tutto il primo piano, collegato mediante una passerella che li unisce, contiene le sale e le aree destinate al pubblico dei lettori e frequentatori. Al primo piano dell'ex-Frigorifero, insieme con la grande sala di lettura, si trova un auditorium da 80 posti attrezzato con adeguata strumentazione tecnologica per convegni e conferenze. Nel primo piano dell'Ittico invece sono state realizzate tre sale di studio specializzate: manoscritti e rari, bibliografie e cataloghi, emeroteca.

#### La Biblioteca possiede:

- 317252 volumi
- 45048 volumi fisici dei periodici
- 5758 titoli di periodici
- 65682 opuscoli
- 55 incunaboli
- 2222 cinquecentine
- 454 manoscritti in volume
- 16.462 manoscritti sciolti
- 1381 unità di materiale grafico
- 1287 microcopie di opere
- 20 unità di materiale audio
- 2472 unità di materiale visivo
- 568 unità di materiale multimediale, ologrammi
- 37 unità di materiale audiovisivo

## INDIRIZZI E CONTATTI

Biblioteca Nazionale Sagarriga Visconti Volpi  
Via Pietro Oreste, 45  
70123 Bari  
tel. +39 080 2173111 fax +39 080 2173444  
bn-ba@beniculturali.it

#### **direttore**

Vitangelo Caputo  
tel. 080 2173400  
e-mail: bn-ba@beniculturali.it  
PEC : mbac-bn-ba@mailcert.beniculturali.it

#### **ufficio URP**

Gaetano Frascella  
e-mail: bn-ba.urp@beniculturali.it

## I COMPITI E I SERVIZI

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca Nazionale di Bari

- 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.
- attraverso la Sezione Libro Palato Lions, promuove l'accesso all'informazione e alla lettura di categorie con disabilità sensoriale e cognitiva.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- Orientamento
- Ufficio per le relazioni con il pubblico
- Informazione bibliografiche
- Lettura
- Consultazione manoscritti
- Prestito regionale diretto ed interbibliotecario nazionale ed internazionale
- Document Delivery
- Servizio di riproduzione per uso personale e a scopo editoriale e commerciale
- Mediateca
- Archivio sonoro della Puglia
- Ambiente con 3 postazioni per ipovedenti di cui 2 dotate di audiobooks
- Visite guidate gratuite 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 e quelle digitali, fornendo anche notizie sulla catalogazione in SBN e sulle problematiche della conservazione e sui servizi informatici.
- Concessione d'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 e previo pagamento del relativo canone di concessione.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore Dott. Vitangelo Caputo.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	7.30 - 19.00 (lunedì - venerdì) 7.30 - 13.30 (sabato) Orario per l'utenza: 8.15 - 18.45 (lunedì - venerdì) 8.15 - 13.15 (sabato)
Giorni di apertura	E' aperta al pubblico durante tutto l'anno, tranne le domeniche, i giorni festivi del calendario civile e l'8 maggio (festa del santo patrono), nonché due settimane nel mese di agosto per i consueti lavori di revisione.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	La Biblioteca e i suoi servizi sono accessibili con un documento di riconoscimento valido. La tessera viene prodotta solo per avere accesso al prestito. In questo caso viene emessa in non più di 15 minuti, previa presentazione di due foto formato tessera.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Biblioteca è dotata di un proprio sito web: <a href="http://www.bibliotecanazionalebari.beniculturali.it">http://www.bibliotecanazionalebari.beniculturali.it</a> articolato nelle sezioni: la biblioteca, il patrimonio, i servizi, progetti, iniziative culturali, attività didattiche, URP, contatti, amministrazione trasparente, archivio.</li> <li>• Sulla Home sono puntualmente indicate le informazioni relative a eventuali variazioni o interruzioni dell'erogazione dei servizi.</li> </ul>
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Il primo orientamento avviene alla porta della Biblioteca ad opera del personale addetto alla vigilanza. Le informazioni bibliografiche sono fornite presso L'Ufficio Informazioni bibliografiche in un vano attiguo alla Sala di Lettura.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	E' in fase di preparazione una presentazione cartacea rapida e sintetica del patrimonio e dei servizi.
- presenza di segnaletica interna	Sono presenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi</li> <li>- segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio: planimetrie, vie di fuga, estintori.</li> </ul>

- presenza di segnaletica esterna	La segnaletica esterna è presente e completa di denominazione.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa. Parte del personale è in grado di comunicare in inglese e in francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutta la Biblioteca è predisposta all'accoglienza dell'utenza con diversa abilità con una percentuale del 100%. Ad ogni piano sono presenti servizi igienici per diversamente abili. La Biblioteca aderisce al servizio "Libro Parlato Lions", rivolto a ipovedenti e non vedenti, con tre postazioni dedicate al piano terra.

## FRUIZIONE

### Ampiezza

Capacità ricettiva	<p>La Biblioteca dispone complessivamente di 184 posti di consultazione e di 102 prese elettriche per p.c. portatili così suddivisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala Lettura: 84 posti a sedere e 70 prese per p.c. portatili; 14 postazioni sono dotate di personal computer per l'accesso alla rete Internet</li> <li>• Mediateca: 8 posti a sedere; 6 postazioni sono dotate di personal computer per la consultazione dell'Emeroteca digitale pugliese e dell'Archivio sonoro Puglia</li> <li>• Sala Bibliografie: 50 posti a sedere</li> <li>• Sala Manoscritti: 16 posti a sedere e 12 prese per p.c. portatili; 2 postazioni sono dotate di personal computer per l'accesso alla rete Internet</li> <li>• Sala Emeroteca: 26 posti a sedere e 20 prese per p.c. portatili; 6 postazioni sono dotate di personal computer per l'accesso alla rete Internet</li> <li>• Sala ipovedenti: 3 postazioni</li> </ul>
Disponibilità del materiale fruibile:	
- documenti consultabili a scaffalatura aperta	18.000 documenti consultabili nelle sale pari al 4.5 % del patrimonio complessivo della Biblioteca.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:	
- documentazione moderna	2 documenti per un massimo di 4 volumi.
- documentazione antica e rara	10 documenti.
- giornali	Due documenti per ciascuna richiesta.
- altre tipologie di documenti	Due documenti per ciascuna richiesta.



Tempi di attesa per la consegna: - documentazione moderna	Il tempo massimo di attesa è di trenta minuti.
- documentazione antica e rara	Il tempo massimo di attesa è di trenta minuti.
- giornali	Il tempo massimo di attesa è di trenta minuti.
Durata del deposito: - documentazione moderna	I documenti (massimo 2 opere o 4 volumi) possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 7 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.
- documentazione antica e rara	I documenti (massimo 2 opere o 4 volumi) possono essere lasciati in deposito fino ad un massimo di 7 giorni tra una consultazione e l'altra, salvo diverse indicazioni per motivi di tutela.
Prenotazione a distanza	E' attivo il servizio di prenotazione a distanza solo per la consultazione del materiale moderno su richiesta via e-mail: bn-ba@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	Le sale aperte al pubblico sono: Sala Lettura, Mediateca, Sala Bibliografie, Sala Manoscritti, Sala Emeroteca, Sala per ipovedenti. La pulizia delle sale viene svolta quotidianamente.
Illuminazione	Le sale sono dotate di un'illuminazione dall'alto e di lampade da tavolo per ciascuna postazione di lettura.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza alla ricerca è effettuato dai funzionari tecnici al 100% dell'orario di apertura. Il personale è munito di cartellino identificativo e non dispone di divisa.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	In Biblioteca non è presente personale specificamente formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma gli addetti all'accoglienza sono in grado di fornire un'assistenza di base. Per portatori di disabilità visive è previsto l'accesso assistito, su prenotazione, al servizio "Libro parlato Lions".
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - cataloghi della Biblioteca a schede	Sono presenti i tradizionali cataloghi a schede: per autore, soggetti, sistematico, periodici, aggiornati sino al 2007; catalogo degli incunaboli, catalogo delle edizioni del XVI secolo, catalogo delle edizioni rare e di pregio, catalogo delle edizioni pugliesi antiche, catalogo del fondo musicale a stampa, catalogo delle carte geografiche; cataloghi dei manoscritti: fondo Tommaso Fiore, Fondo Cotugno.

- cataloghi della Biblioteca in rete	Opac Terra di Bari ( <a href="http://opac.almavivaitalia.it/BA1/">http://opac.almavivaitalia.it/BA1/</a> )
- cataloghi di altre Biblioteche	Opac SBN MANUS Cataloghi delle maggiori biblioteche del mondo attraverso il web Cataloghi a stampa stranieri
- repertori bibliografici in scaffale	Per le materie: religione, filosofia, diritto, storia e scienze ausiliarie, arte, letteratura, linguistica, antichità classiche, storia delle religioni.
- repertori bibliografici in rete	La Biblioteca non produce repertori bibliografici in rete. L'accesso alla rete internet permette di interrogare banche dati prodotte da altre biblioteche a consultazione gratuita.
- bibliografie specializzate in scaffale	Per le materie: religione, filosofia, diritto, storia e scienze ausiliarie, arte, letteratura, linguistica, antichità classiche, storia delle religioni.
- bibliografie specializzate in rete	La Biblioteca non produce bibliografie specializzate in rete. L'accesso alla rete internet permette di interrogare banche dati prodotte da altre biblioteche a consultazione gratuita.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi - strumenti e sussidi specifici	La Biblioteca aderisce al servizio "Libro Parlato Lions", rivolto a ipovedenti e non vedenti, con tre postazioni dedicate al piano terra.

## SERVIZI AGGIUNTIVI

### Ampiezza

Bookshop	Non è presente bookshop.
Caffetteria	E' presente un'area di ristoro con distributori automatici.
Guardaroba	Non è presente guardaroba.
Deposito oggetti	Per gli utenti della BNBA, nel vano dell'ingresso, sono presenti armadietti per il deposito oggetti. Il deposito è gratuito

## PRESTITO

### Ampiezza

<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	8.30 - 18.00 (lunedì - venerdì) 8.30 - 13.00 (sabato) Il prestito è sospeso l'ultima settimana di giugno per il rientro dei documenti e la prima settimana di luglio per revisione. Ogni sospensione è comunicata

	con anticipo sul sito e mediante avvisi in Biblioteca.
Attesa per l'iscrizione al prestito	L'iscrizione al prestito per gli aventi diritto richiede 15 minuti, previa presentazione di due foto formato tessera.
Disponibilità del materiale: - documenti richiedibili per ciascuna richiesta	2 unità per un massimo di 4 volumi.
- durata del prestito	30 giorni rinnovabili per altri 30, salvo richieste di altri utenti.
- attesa per consegna in sede	Il tempo massimo di attesa è di trenta minuti.
- prenotazione a distanza	
<b>Prestito interbibliotecario</b>	
Orario del servizio	9.30 - 18.00 (lunedì, giovedì) 8.30 - 13.00 (martedì, mercoledì, venerdì) Il servizio è sospeso per due settimane nel mese di agosto.
Attesa per l'iscrizione al prestito	
Tempo di inoltro della richiesta	1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	4 giorni dall'avvenuto pagamento
Durata del prestito	30 giorni rinnovabili per altri 30

## RIPRODUZIONE

### Regolarità e continuità

Orario delle richieste	8,30 - 18,45 (lunedì - venerdì) 8,30 - 13,15 (sabato)
Orario del ritiro	8,30 - 18,45 (lunedì - venerdì) 8,30 - 13,15 (sabato)
Orario della cassa	8.30 - 18.45 (lunedì - venerdì) 8,30 - 13.15 (sabato) Servizio self-service. Costo riproduzione € 0,08 con acquisto schede: da € 2,00 e da € 5,00

### Ampiezza

Possibilità di effettuare: - fotocopie	E' possibile effettuare fotocopie durante l'orario di apertura della Biblioteca in modalità self-service, previa compilazione dell'apposito modulo, nei limiti previsti dalla normativa vigente sul diritto d'autore.
- microfilm	Il Direttore concede l'autorizzazione presso un laboratorio esterno occasionale.
- copie digitali	Su richiesta diretta in sede e/o tramite posta elettronica.

- fotografie	Si effettuano in sede su autorizzazione.
- altre riproduzioni	Da supporti digitali.
Prenotazioni a distanza	Tramite telefono, on line, con fax o lettera. Nel caso di invio di riproduzioni a domicilio il pagamento è anticipato alla Tesoreria dello Stato secondo il tariffario ministeriale.
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	80 % delle riproduzioni sono conformi all'originale.
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Le richieste di informazioni bibliografiche, indirizzate al Direttore, possono essere inoltrate: - via posta ordinaria - via fax +39.0802173444 - via e-mail: bn-ba@beniculturali.it
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Opac Terra di Bari ( <a href="http://opac.almavivaitalia.it/BA1/">http://opac.almavivaitalia.it/BA1/</a> ) MANUS
Accesso ai documenti online	
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Annamaria Cassatella, Gaetano Frascella, A. Michele Giannone, Michele Losurdo, Francesco Quarto, Maria Virno.
Tempi di risposta	Le risposte sono fornite entro 5 giorni
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	L'istituto organizza mostre ed esposizioni. Nel biennio 2015-2016 si intendono realizzare 10 eventi.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	La Biblioteca organizza incontri con l'autore, convegni, seminari al fine di valorizzare il proprio patrimonio bibliografico e documentario e di promuovere la lettura. Per il biennio 2015-2016 sono previste 30 iniziative.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle iniziative sono i comunicati stampa rivolti a quotidiani, radio e TV, le mailing list, i siti web, oltre al materiale grafico di diffusione interna.
Risorse aggiuntive	

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

### Ampiezza

Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	La Biblioteca organizza periodicamente visite guidate che illustrano i servizi e il patrimonio e percorsi tematici. In occasione di mostre ed eventi si organizzano visite guidate specifiche.
- laboratori artistici e di animazione	La Biblioteca organizza periodicamente letture animate e drammatizzazioni destinate alle scuole del territorio.
- corsi di formazione per docenti scolastici	Su richiesta si organizzano corsi di formazione per docenti scolastici.
- corsi di formazione per operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	La Biblioteca partecipa a convenzioni con gli istituti scolastici del territorio e L'Università degli Studi Aldo Moro di Bari.

### Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Delle iniziative si dà comunicazione attraverso i comunicati stampa, il sito web della Biblioteca, il sito web del MiBACT e attraverso i contatti consolidati con utenti, professori e interessati.
--	---

## RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

### Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	La Biblioteca stabilisce accordi, intese, convenzioni con organismi istituzionali, enti territoriali, Università, istituti scolastici del territorio, associazioni con finalità di tutela, valorizzazione e promozione dell'attività culturale e di ricerca.
----------------------------------	--

### Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	I canali di diffusione delle iniziative sono i comunicati stampa, le mailing list, i siti web oltre all'informazione interna.
--	---

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### Ampiezza

Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisione degli impianti tecnologici</li><li>- completamento della climatizzazione delle sale al pubblico.</li><li>- rendere più confortevoli gli spazi esterni utilizzati dagli utenti per la pausa pranzo.</li></ul>
- delle collezioni	Progetti di digitalizzazione del patrimonio di pregio e di notevole interesse.
- dei servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Riorganizzazione dei servizi al pubblico per una più efficace gestione delle risorse umane</li><li>- Informatizzazione dei servizi all'utenza.</li></ul>
- delle attività di valorizzazione	Si prevede una maggiore valorizzazione dei fondi storici della biblioteca attraverso <ul style="list-style-type: none"><li>- mostre bibliografiche e documentarie</li><li>- una loro progressiva descrizione sul sito web della Biblioteca nella sezione Patrimonio.</li></ul>
- altro	Progettazione accesso alla rete con connessione Wi-Fi.

### RECLAMI

Reclami	<p>Gli utenti possono avanzare reclami utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio URP. E' possibile inoltre inviare reclami:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- via posta ordinaria</li><li>- via fax: +39.0802173444</li><li>- via e-mail: bn-ba@beniculturali.it</li><li>- via PEC: mbac-bn-ba@mailcert.beniculturali.it</li></ul>
---------	---

## **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

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

La persona incaricata della gestione dei reclami è il dott. Gaetano Frascella.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [bn-ba@beniculturali.it](mailto:bn-ba@beniculturali.it) o un fax al seguente numero: 080 2173444.

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: [bn-ba@beniculturali.it](mailto:bn-ba@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso l'Ufficio URP. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## GLOSSARIO

### **Qualità**

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite.<sup>3457890'</sup>

### **Servizi pubblici**

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### **Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza. (Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)

### **Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)

### **Gli standard**

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### **Standard specifico**

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)**

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### **Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere.

### **Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione.



**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**BIBLIOTECA NAZIONALE "SAGARRIGA VISCONTI VOLPI"**

Indirizzo: Via Pietro Oreste 45 - 70123 Bari  
Tel. +39.0802173111 Fax +39.0802173444

**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 giorno**

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**BIBLIOTECA NAZIONALE "SAGARRIGA VISCONTI VOLPI"**

Address: Via Pietro Oreste 45 - 70123 Bari  
Phone +39.0802173111 Fax +39.0802173444

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Phone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_

**We will answer within 30 working days**