

Biblioteca CASANATENSE

MINISTERO per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI

Carta della qualità dei servizi

2019



I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi (da qui CQS) viene istituita con la Legge 273/1995 che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie carte dei servizi. Gli ultimi riferimenti normativi riguardano il D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28), la delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), la delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici), la Legge 35/2012 “Semplifica Italia” (e-governement, trasparenza e amministrazione digitale) e la Legge 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La Carta si configura come un impegno della Biblioteca al fine di garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e di definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

L'adozione della CQS 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, che possono esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Casanatense si ispira ai “principi fondamentali” così definiti dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994** *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"* e precisamente

- *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. 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.*

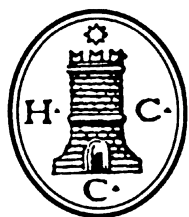
L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e 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.

Carta della Qualità dei Servizi compilata da
Sabina Fiorenzi
sabina.fiorenzi@beniculturali.it
06 69760330

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Casanatense è un istituto periferico del Ministero dei Beni e delle Attività culturali.

La Casanatense deve la sua nascita al cardinale Girolamo Casanate (1620-1700), che con testamento dispose il lascito, ai domenicani del convento di S. Maria sopra Minerva di Roma, della sua raccolta libraria, ricca di oltre 20.000 volumi e di cospicue rendite per l'istituzione e il futuro incremento della biblioteca, che sarebbe stata intitolata a suo nome. I domenicani incaricano l'architetto A.M. Borioni di progettare un edificio nell'area del chiostro del convento: il risultato fu una sala di vaste dimensioni, austera e di grande eleganza, con un doppio ordine di scaffalature lungo le pareti per accogliere i volumi, scandito ancora oggi da cartigli lignei sui quali sono leggibili le indicazioni delle diverse scienze e discipline.

La Casanatense fu inaugurata il 3 novembre 1701 e ben presto divenne una delle più importanti e fornite biblioteche del tempo, grazie a una capillare rete di contatti nei principali centri del mercato librario europeo e a un'attenta cura biblioteconomica, di cui testimonianza è il catalogo alfabetico allestito da G. B. Audiffredi, che la diresse dal 1759 al 1794. Nel 1873 fu estesa anche a Roma la legge sulla soppressione delle corporazioni religiose, e nel 1884, al termine del lungo processo intentato dall'ordine domenicano, la proprietà della Casanatense passò definitivamente allo Stato italiano.

La Biblioteca conserva e rende disponibili alla consultazione circa 400.000 volumi. Le sue raccolte più significative sono costituite da 6.000 manoscritti, 2.200 incunaboli, 30.000 incisioni, musica teorica e pratica, 7.000 drammi e libretti musicali, 70.000 editti e bandi, 2.000 testate di periodici (240 correnti).

Missione: conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche; arricchire il patrimonio con nuove acquisizioni; valorizzare e promuovere i fondi attraverso un'adeguata attività culturale esplicita attraverso pubblicazioni, mostre ed esposizioni, convegni, concerti, la cui diffusione è garantita dagli strumenti mediatici a disposizione, in particolar modo il sito web e i social network; documentare il posseduto, fornire informazioni, favorire la più ampia fruizione del patrimonio.

Progetti:

- Catalogazione fondo stampe e disegni
- Catalogazione dei incunaboli
- Catalogazione dei manoscritti classici
- Catalogazione legature
- Catalogazione marche tipografiche
- Catalogazione fondi fotografici d'epoca
- Partecipazione a Manus online

I COMPITI E I SERVIZI

I compiti:

- Assicurare l'accesso alla biblioteca e al patrimonio in essa conservato e favorire la ricerca e l'acquisizione delle informazioni
- Assistere gli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza
- Favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via web
- Erogare i servizi con continuità e regolarità, provvedendo a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore
- Perseguire l'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi offerti, anche valutando periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza.

Servizi al pubblico:

- Consultazione in sede dei cataloghi e del patrimonio documentario della biblioteca
- Consultazione in remoto di cataloghi e fondi digitalizzati
- Informazioni bibliografiche in sede e per corrispondenza, telefono, fax e posta elettronica
- Prestito locale e interbibliotecario (nazionale e internazionale)
- Servizi bibliografici: catalogazione in SBN del materiale acquisito per acquisto o dono; catalogazione di materiale manoscritto e raro a stampa, nonché di materiali speciali (stampe, araldica, musica, fotografie)
- Servizi aggiuntivi: *document delivery* in concessione a un gestore esterno, nel rispetto della normativa vigente in materia; concessione d'uso strumentale del Salone monumentale e di altri ambienti della biblioteca
- Iniziative culturali: mostre, convegni, conferenze, concerti, visite guidate in occasione di mostre o eventi particolari.
- Percorsi didattici

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| ACCESSO | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura | <p>Biblioteca Lunedì – mercoledì – giovedì ore 8.30-19.00 Martedì – venerdì ore 8.30-15.00 Sabato chiuso</p> <p>Salone monumentale Lunedì - venerdì ore 11.30-13.00</p> |
| Giorni di apertura | <p>La Biblioteca è aperta al pubblico nei giorni feriali secondo l'orario stabilito. Nel mese di agosto e nei giorni 24 e 31 dicembre, salvo diverse disposizioni, la Biblioteca è aperta dalle 8.30 alle 13.30.</p> <p>La chiusura straordinaria annuale, ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, preventivamente segnalata con largo anticipo, si effettua di norma nella terza e quarta settimana di agosto, durante le quali gli utenti possono comunque accedere alla Sala Cataloghi e usufruire dei servizi di informazioni bibliografiche dalle ore 11.00 alle 12.00.</p> <p>Per motivi organizzativi la chiusura straordinaria, o chiusure per revisioni straordinarie, potranno effettuarsi in periodi diversi, sempre preventivamente segnalate con congruo anticipo in sede e sul sito web</p> |
| Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni | Accede alla biblioteca chi abbia compiuto 16 anni d'età e presenti un documento valido in corso. Il rilascio della tessera ed eventuali autorizzazioni richieste dall'utente sono contestuali e sono operazioni che richiedono al massimo una decina di minuti. |
| Accoglienza | |
| Sito web | Tutte le informazioni sulla biblioteca sono riportate sul sito web www.casanatense.it continuamente aggiornato. Ogni modifica e/o cambiamento nelle attività dell'Istituto vengono tempestivamente segnalati. Referente Sabina Fiorenzi (06 69760330) sabina.fiorenzi@beniculturali.it |
| Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo | Il punto di Orientamento è situato presso il Bancone di distribuzione. Le informazioni vengono erogate presso l'Ufficio Informazioni Bibliografiche, U.R.P., Ufficio Promozione |
| disponibilità di materiale informativo gratuito | La Biblioteca offre informazioni attraverso un touchscreen (in italiano e in inglese) collocato nell'atrio della Biblioteca e con brochure cartacee disponibili all'ingresso dell'Istituto e in altri punti lungo il percorso destinato all'utenza |
| presenza di segnaletica interna | Nell'Istituto sono presenti: <ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi • Segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio (planimetrie, vie di fuga, estintori) |
| presenza di segnaletica esterna | La Biblioteca è segnalata con una targa di marmo con il proprio nome, posizionata accanto al portone d'ingresso dell'Istituto |
| Addetti ai servizi e personale di sala | Il personale della Biblioteca è munito di cartellino identificativo ma non veste una divisa. Gli addetti all'Ufficio Promozione parlano inglese e francese. |

| | | |
|--|--|---|
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | La Biblioteca è dotata di un elevatore che collega il piano terra al secondo piano dove sono situate le sale di lettura e la sala cataloghi. Non c'è personale specificamente formato per assistenza a persone con diversa abilità, ma gli addetti all'accoglienza sono in grado di fornire un'assistenza di base. | |
| FRUIZIONE | | |
| Ampiezza | | |
| Capacità ricettiva | | <ul style="list-style-type: none"> • 18 posti a sedere nella sala di consultazione generale • 12 posti a sedere nella Sala manoscritti e rari • 2 postazioni Internet in Sala cataloghi per ricerche bibliografiche veloci • 1 postazione per lettura microfilm e microfiches in sala di consultazione generale • 10 prese per PC portatili <p>Per maggiori dettagli sulla disponibilità delle due Sale di lettura vedi sito web</p> |
| Disponibilità del materiale fruibile | | Circa 400.000 volumi |
| documenti consultabili a scaffalatura aperta | | 12.000 volumi circa, il 4% del patrimonio della Biblioteca |
| Documenti richiedibili per ciascuna richiesta | | |
| documentazione moderna | | 5 richieste per un totale di 8 volumi al giorno |
| documentazione antica e rara | | 3 richieste per un totale di 5 volumi al giorno |
| periodici | | la richiesta di periodici correnti o estinti è sottoposta alle stesse regole della documentazione moderna e antica |
| altre tipologie di documenti | | l'Archivio Sgambati si consulta su prenotazione, previo accordo con Barbara Mussetto (barbara.mussetto@beniculturali.it) |
| Tempi di attesa per la consegna | | |
| documentazione moderna | | 15 minuti o meno |
| documentazione antica e rara | | 20 minuti o meno |
| periodici | | 15 minuti o meno |
| Durata del deposito | | |
| documentazione moderna | | 7 giorni prorogabili anche per telefono |
| documentazione antica e rara | | 7 giorni prorogabili anche per telefono |
| Prenotazione a distanza | | <p>Prenotazione telefonica e online per consultazione di manoscritti e rari (vedi modalità sul sito web), riservata agli utenti in possesso di tessera di ammissione alla biblioteca già autorizzata alla consultazione del materiale raro. b-casa.distribuzione@beniculturali.it (06 6976031)</p> <p>Prenotazione telefonica e online per consultazione materiale moderno (vedi modalità sul sito web). Referente: Servizio accoglienza</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>b-casa.distribuzione@beniculturali.it (06 6976031)</p> <p>Prenotazione telefonica e online di prestito esterno (vedi modalità sul sito web), riservata agli utenti in possesso di tessera di ammissione alla biblioteca già autorizzata al prestito.</p> <p>Responsabile: Laura Giallombardo Ufficio Prestito (06 69760331) b-casa.prestito@beniculturali.it</p> |
| Sale aperte alla fruizione | <p>Ci sono 2 sale di lettura, una riservata alla consultazione dei rari e l'altra alla consultazione generale: in entrambe è consentita la presa diretta del materiale librario in esse contenuto.</p> <p>La pulizia viene effettuata quotidianamente.</p> |
| Illuminazione | <p>Le sale sono dotate di illuminazione dall'alto e di lampade da tavolo collocate in corrispondenza di ciascuna postazione di lettura.</p> |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | <p>Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la piena e sicura fruibilità dei luoghi viene effettuato con regolarità, in base alle prescrizioni del D.Lgs 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <p>Referente: Barbara Mussetto (0669760330) barbara.mussetto@beniculturali.it</p> |
| EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE | |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca | <p>La Biblioteca si impegna a fornire le informazioni bibliografiche lungo tutto l'orario di apertura, la mattina (ore 8.30 - 13.30) attraverso l'Ufficio Informazioni Bibliografiche e il pomeriggio (ore 13.30 - 19.00) attraverso i funzionari preposti del turno pomeridiano.</p> <p>Questo personale è munito di cartellino ma non indossa divisa.</p> |
| Assistenza di personale qualificato per diversamente abili | <p>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</p> |
| in via continuativa | NO |
| su richiesta quando non presente in via continuativa | NO |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca | |
| cataloghi della Biblioteca in rete | <ul style="list-style-type: none"> • OPAC della Biblioteca, aggiornamento periodico (http://opac.casanatense.it/) • MANUS • Cataloghi digitalizzati (sito ICCU-Cataloghi storici digitalizzati) • Antico Inventario dei manoscritti + Appendice • Catalogo alfabetico degli incunaboli • Catalogo Audiffredi • Catalogo per autori e titoli (parziale) • Index de Re Musica • Index librorum manuscriptorum + Appendice |
| repertori bibliografici in scaffale | <p>Repertori biografici, Enciclopedie generali, Filosofia, Religione, Scienze sociali, Storia, Dizionari, Araldica, Atlanti geografici e cronologici.</p> |
| repertori bibliografici in rete | <p>Banche dati su CD-Rom consultabili in rete locale, su richiesta (Barbara Mussetto 06 69760330) barbara.mussetto@beniculturali.it bibliografie, biografie, banche dati e cataloghi; Opera omnia, strumenti linguistici</p> |

| | | |
|---|--|--------------|
| | | |
| bibliografie specializzate in scaffale | Agiografia, Araldica, Filosofia, Grafica, Musica, Patristica, Storia, Teologia | |
| bibliografie specializzate in rete | Agiografia, Filologia classica, Musica, Patristica | |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi | | |
| strumenti e sussidi specifici | Non presenti | |
| SERVIZI AGGIUNTIVI | | |
| Bookshop | | Non presente |
| Caffetteria | | Non presente |
| Guardaroba | Non presente, ci sono appendiabiti nelle sale di lettura a disposizione degli utenti | |
| Deposito oggetti | In Biblioteca NON si entra con zaini, borse ecc che vengono lasciati in un deposito oggetti gratuito, costituito da singoli armadietti dotati di chiavi. | |

| PRESTITO | |
|---|--|
| Ampiezza | |
| Prestito locale | |
| Orario del servizio | Iscrizioni e richieste: lunedì-venerdì ore 09.00-14.00 Riconsegna: lunedì-mercoledì-giovedì ore 9.00-18.00 martedì-venerdì ore 9.00-14.00 Ogni variazione o sospensione del servizio viene tempestivamente comunicato sul sito web della Biblioteca Responsabile: Laura Giallombardo (06 69760331) b-casa.prestito@beniculturali.it (06 69760331) |
| Attesa per l'iscrizione al prestito | Accede al servizio chi abbia compiuto 18 anni di età. L'iscrizione, se richiesta, avviene contestualmente al rilascio della tessera di ammissione alla biblioteca in pochi minuti |
| Disponibilità del materiale | |
| documenti richiedibili per ciascuna richiesta | 2 richieste per un totale di 4 volumi di opere pubblicate negli ultimi 100 anni |
| durata del prestito | 30 giorni ed è prorogabile, a richiesta e in assenza di prenotazioni, per i successivi 30 giorni, anche telefonicamente |
| attesa per consegna in sede | 15 minuti o meno |
| prenotazione a distanza | Prenotazione telefonica e online di prestito esterno: b-casa.prestito@beniculturali.it (06 6976031) Responsabile: Laura Giallombardo (06 69760233) b-casa.prestito@beniculturali.it |
| Prestito interbibliotecario | |
| Orario del servizio | Il prestito interbibliotecario viene espletato attraverso la procedura ILL SBN |
| Attesa per l'iscrizione al prestito | Vedi prestito locale |
| Tempo di inoltro della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche | 5 giorni lavorativi |
| Durata del prestito | Di norma 30 giorni, ma è la biblioteca prestante che stabilisce la durata del prestito, autorizza la lettura a domicilio, la proroga e la possibilità di riproduzione del materiale librario inviato. |

| RIPRODUZIONI | |
|---|--|
| Regolarità e continuità | |
| Orario delle richieste | Durante l'intero orario di apertura della biblioteca Responsabile: Massimiliano Albanese (0669760332) massimiliano.albanese@beniculturali.it |
| Orario del ritiro | La consegna dei materiali riprodotti è a cura della ditta concessionaria, previo pagamento. |
| Ampiezza | |
| Possibilità di effettuare | |
| fotocopie | No |
| microfilm | No |
| copie digitali | Sì |
| fotografie | Sì |
| altre riproduzioni | Sì |
| riproduzioni con mezzi propri | Sì, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio |
| Prenotazioni a distanza | Sì Ufficio Riproduzioni 0669760334 b-casa.riproduzioni@beniculturali.it |
| Fedeltà | |
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | Il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale |
| INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE IN SEDE E A DISTANZA | |
| Ampiezza | |
| Informazione qualificata | Tutti i funzionari sono impegnati a fornire informazioni bibliografiche in sede o che giungano telefonicamente, telematicamente, per posta ordinaria. |
| Accesso a documenti online | Sono fruibili on line attraverso l'Opac della Biblioteca o il DR <i>Scaffali Digitali</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>l'Archivio Digitale delle miniature</i> che dispone attualmente di 16.000 immagini a colori provenienti da 481 manoscritti ascrivibili ad un arco cronologico compreso tra il X e il XIX secolo; 46 manoscritti sono riprodotti integralmente • Stampe e fotografie digitalizzate (per consistenza vedi <i>Scaffali Digitali</i>) • il <i>Diario Ordinario d'Ungheria</i>, detto comunemente <i>Cracas</i>, di cui la Casanatense possiede la raccolta completa 1716-1836 • <i>Editti e bandi pontifici</i> È fruibile a distanza l'1% circa del patrimonio totale della Biblioteca, consistente nei bandi relativi all'Inquisizione |
| Strumenti di ricerca | http://opac.casanatense.it |

| | |
|---------------------|---|
| fruibili a distanza | http://www.scaffalidigitali.it http://manus.iccu.sbn.it/ http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/collezioni/collezione_0001.html |
|---------------------|---|

| | |
|---|--|
| Efficacia della mediazione | |
| Indicazione dei referenti | Ufficio informazioni bibliografiche Sabina Fiorenzi, Barbara Mussetto (06 69760330) b-casa.informazioni@beniculturali.it |
| Tempi di risposta | 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta |
| VALORIZZAZIONE | |
| Ampiezza | |
| Mostre | <ul style="list-style-type: none"> • Sì, la Biblioteca ha a disposizione il Salone monumentale come spazio espositivo • Inoltre, su richiesta, la Biblioteca partecipa con proprio materiale ad esposizioni organizzate da terzi nel proprio spazio espositivo ed esternamente |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | Sì, gratuitamente o a pagamento in base alla normativa vigente, nel Salone monumentale vengono allestite mostre, ospitati concerti, presentazioni editoriali, riprese cine-televisive, set fotografici, ecc. |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | La Biblioteca, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, pubblica i cataloghi relativi alle proprie mostre e cataloghi bibliografici dei propri fondi. Partecipa anche a pubblicazioni scientifiche esterne |
| Diffusione delle attività/iniziative | La diffusione delle proprie attività e di quelle in essa ospitate viene data attraverso il sito web della biblioteca, newsletter, mailing list, social network, quotidiani o siti di informazione culturale/turistica online, sito del MIBAC, più raramente attraverso la stampa tradizionale |
| Risorse aggiuntive | Sì, vedi punti precedenti (mostre, eventi) |
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | |
| Ampiezza | |
| Iniziative | |
| Si organizzano percorsi didattici e, in occasione di mostre e di eventi specifici, si effettuano visite guidate . Non ci sono iniziative particolari rivolte a categorie disagiate. I docenti universitari e gli insegnanti possono svolgere singole lezioni o un ciclo di incontri per un limitato numero di studenti utilizzando il patrimonio bibliografico messo a disposizione dalla Biblioteca. | |
| visite e percorsi | Su richiesta possono essere effettuate visite guidate al salone monumentale della Biblioteca. Ufficio Promozione (06 69760334-28) b-casa.promozione@beniculturali.it |

| | |
|--|--|
| | <p>Visite guidate e Percorsi didattici gratuiti: il servizio, rivolto esclusivamente a Università, Scuole di ogni ordine e grado, Istituzioni culturali italiane e straniere viene offerto concordando l'appuntamento ed eventuali approfondimenti con l'Ufficio Promozione. Può prevedere - previ accordi - l'esposizione di alcuni volumi significativi per la storia della biblioteca e delle sue collezioni. Orari: martedì ore 9.30-13.30 ; giovedì 11.30-14.00 b-casa.promozione @beniculturali.it</p> <p>Visite guidate a pagamento: Associazioni culturali, tour operators specializzati in percorsi storico-artistici, gruppi organizzati possono fruire di visite guidate riservate a pagamento, che comprendano - su richiesta - l'esposizione di alcuni volumi antichi e rari tratti dai fondi della Biblioteca, illustrati da un curatore delle collezioni, con la presenza di un assistente.</p> <p>Il servizio è offerto in orario pomeridiano (entro le 18.30) o serale (oltre le 19.00 in regime di apertura straordinaria), secondo i canoni stabiliti per le concessioni d'uso e per le prestazioni conto terzi. Referente: b-casa.promozione @beniculturali.it</p> |
| laboratori artistici e di animazione | No |
| corsi di formazione per docenti scolastici | No |
| corsi di formazione per operatori didattici | No |
| progetti speciali in convenzione con scuole, università e istituti di ricerca italiani e stranieri | La Biblioteca partecipa a convenzioni con il MIUR e con altri Istituti culturali e di ricerca italiani e stranieri per l'addestramento di stagisti anche nell'ambito di progetti Erasmus o progetti regionali. |
| altre iniziative | la Biblioteca svolge attività di formazione nell'ambito dei progetti di alternanza scuola lavoro rivolti alle scuole medie superiori |
| Evidenza | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | Ogni iniziativa viene pubblicizzata e diffusa attraverso il sito web della Biblioteca, del MiBAC, social network |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDERS | |
| Ampiezza | |
| Coinvolgimento degli stakeholders | La Biblioteca stabilisce <ul style="list-style-type: none"> - partnership, accordi, intese, ecc. con MIBAC, organismi governativi, enti territoriali, Università italiane e straniere, di settore o culturali, operatori economici, istituzioni pubbliche e private, ecc. con finalità di tutela e valorizzazione, promozione dell'attività culturale e di ricerca - ricerca sponsorizzazioni, mecenatismo (Artbonus) |
| Evidenza | |
| Modalità di comunicazione delle | Stakeholder esterni: pubblicazione attività e risultati sul sito web Stakeholder interni: relazioni annuali, monitoraggi trimestrali delle attività svolte, rendicontazioni contabili, ecc |

| | |
|----------------------------------|--|
| attività | la Biblioteca ha istituito sul proprio sito un'apposita sezione con il nome di «Amministrazione trasparente» nella quale sono contenuti dati, informazioni e documenti richiesti dalla normativa vigente. |
| | OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO |
| | Ampiezza |
| Obiettivi di miglioramento | Incremento e fidelizzazione dell'utenza sia locale che remota, miglioramento della qualità dei servizi |
| | Iniziative finalizzate al miglioramento |
| delle strutture | Ampliamento e ammodernamento dell'impiantistica con particolare riferimento ai sistemi di sicurezza della biblioteca |
| delle collezioni | Incremento dell'attività catalografica online (con particolare attenzione al recupero del pregresso) e delle attività di tutela e conservazione anche attraverso l'implementazione di progetti di digitalizzazione |
| dei servizi | Potenziamento della concessione in uso degli spazi per finalità culturali, riprese cinematografiche, ecc |
| delle attività di valorizzazione | Partecipazione a progetti di collaborazione internazionale; ricerca di sponsorizzazioni; Artbonus per finanziamento attività di restauro. |
| altro | Riorganizzazione dei servizi al pubblico attraverso una più efficace gestione delle risorse umane; potenziamento degli strumenti informatici e digitali a disposizione degli utenti |
| | RECLAMI |
| Reclami | I reclami possono essere inoltrati agli indirizzi di posta elettronica sotto indicati |

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella CQS, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo. La persona incaricata dell'accoglimento dei reclami è Sabina Fiorenzi.

Reclami puntuali possono essere presentati utilizzando il modulo di seguito allegato o i moduli disponibili presso l'URP in sede. Tali moduli vanno consegnati in sede al personale incaricato o allegati ad una mail che è possibile inviare al seguente indirizzo

b-casa.urp@beniculturali.it
mbac-b-casa@mailcert.beniculturali.it
o un fax al seguente numero +39 06 69920254

L'istituto 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. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: b-casa.urp@beniculturali.it

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, nonché conservata e disponibile alla consultazione presso l'Accoglienza della Biblioteca.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento di norma ogni 2 anni.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca Casanatense

Via S. Ignazio, 52 00186 Roma Tel. +39 066976031 Fax + 39 06 69920254

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 lavorativi

Casnatense Library

Via S. Ignazio, 52 00186 Roma Tel. + 39 066976031 Fax + 39 06 69920254

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