



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Biblioteca Medicea Laurenziana

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 per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la biblioteca 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 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Medicea Laurenziana di Firenze è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

La singolarità dell'Istituto, con i suoi circa 11.000 manoscritti, si basa sulla coincidenza di due fattori, ambedue straordinari: la specificità delle raccolte e la natura dell'edificio, progettato e in parte realizzato da Michelangelo Buonarroti.

La storia della formazione di questa biblioteca - a partire dall'originario nucleo della Medicea privata - e del suo costante accrescimento è guidata, infatti, da principi coerentemente seguiti, individuabili nella originalità dei testi, nella loro qualità filologica e nel pregio estetico dei supporti materiali.

Tra i tesori della Laurenziana vanno annoverati, fra gli altri, codici fondamentali per unicità e antichità contenenti le opere di Tacito, Plinio, Eschilo, Sofocle, e Quintiliano, il Virgilio corretto nel 494 da Turcio Rufio Aproniano Asterio, nonché il più antico testimone del Corpus Iuris di Giustiniano, copiato poco tempo dopo la sua promulgazione.

Ancora, la Laurenziana può vantare tra i suoi cimeli più preziosi una delle tre raccolte complete dei Dialoghi platonici in carta bona, donata da Cosimo il Vecchio a Marsilio Ficino perché la traducesse, il codice Squarcialupi, unica fonte della musica profana fra Trecento e Quattrocento, alcuni autografi di Petrarca e Boccaccio, le Storie del Guicciardini con interventi dell'autore e la biografia, in parte autografa, di Benvenuto Cellini.

In particolare, la Biblioteca riflette nel suo posseduto alcuni dei momenti più importanti della storia, dalla nascita alla maturità, del Rinascimento fiorentino. L'Umanesimo vi è testimoniato, infatti, dalle presenze, in qualità di autori, copisti e possessori di codici, di Coluccio Salutati, Poggio Bracciolini, Niccolò Niccoli, Marsilio Ficino e Pico della Mirandola.

Anche la scrittura umanistica trova nella Laurenziana importantissime attestazioni, così come le scuole dei più grandi miniatori fiorentini, che si ispirarono in parte ad artisti quali Cimabue, Botticelli, i Pollaiuolo, il Ghirlandaio. Dal grande Cosimo, instancabile promotore della costruzione di biblioteche, ai suoi discendenti, signori fiorentini e pontefici di Santa Romana Chiesa, ai granduchi Medicei e a quelli Lorenesi, che ne raccolsero con intelligente liberalità il messaggio, fino ai ministri illuminati del neonato Stato unitario italiano, questo criterio dell'eccellenza ha guidato l'aggregazione dei nuclei librari privati e pubblici a quello originario, attraverso l'esproprio, il dono e l'acquisto.

Indirizzi e contatti

>>Biblioteca Medicea Laurenziana

Piazza San Lorenzo, 9 - 50123 Firenze

tel. +39 055 2937911 fax +39 055 2302992

b-mela@beniculturali.it www.bmlonline.it

...

...

I COMPITI E I SERVIZI

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- > conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- > acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- > documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- > lettura
- > Consultazione (per il materiale raro e di pregio è richiesta lettera di presentazione)
- > informazione bibliografica
- > prestito interbibliotecario
- > riproduzione
- > accesso a Internet
- > esposizioni bibliografiche con bookshop (secondo gli orari del settore monumentale)
- > organizzazione di visite guidate e lezioni
- > consultazione e studio dei documenti dell'Archivio di San Lorenzo di proprietà della Basilica di San Lorenzo (su prenotazione con almeno un giorno di anticipo)
- > concessione d'uso degli spazi monumentali (Sala di lettura e vestibolo della Biblioteca di Michelangelo, Sala d'Elci, Ambulacri inferiori e superiori del chiostro)

...

...

...

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Anna Rita Fantoni

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Sala di studio: 8.00 - 17.30: martedì e giovedì 8.00 - 14.00: lunedì, mercoledì, venerdì Settore monumentale: 9.30 – 13.30: lunedì - sabato Solo in occasione di mostre e iniziative culturali
Giorni di chiusura	Sala di studio: sabato, domenica e festività civili e religiose nazionali; 24 giugno (san Giovanni Battista, patrono di Firenze). Dal 1° al 15 settembre per lavori di revisione
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 18 anni d'età e sia munito di un documento d'identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata e in sala di studio la tessera annuale. Tempi d'attesa: in tempo reale
Accoglienza	
Sito web	Le informazioni di base sui servizi, sul patrimonio posseduto e sulla storia della BML sono disponibili sul sito www.bmlonline.it. Sulla homepage, nella sezione Avvisi al pubblico sono segnalate temporanee variazioni di orario
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato all'ingresso della Biblioteca.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Presso il punto informativo sono a disposizione

	del pubblico pieghevoli sulla Biblioteca in italiano, inglese, francese, spagnolo. Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili on line all'indirizzo www.bmlonline.it
- presenza di segnaletica interna	Tutti i locali della Biblioteca sono dotati di segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	Nel chiostro, all'esterno della Biblioteca sono presenti cartelli indicatori con gli orari della sala di studio e del settore monumentale
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale al pubblico è munito di cartellino identificativo. Le persone di riferimento per la sala di studio e il settore monumentale parlano inglese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La sala di studio e la sala catalogo sono accessibili tramite montascale azionato da l'addetto all'accoglienza di turno
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	Sala Studio: 14 postazioni e 12 prese elettriche per PC portatili Sala Catalogo: 4 postazioni e 3 prese elettriche per PC portatili
Disponibilità del materiale fruibile:	
- documenti consultabili a scaffalatura aperta	10% circa del patrimonio posseduto
- documenti richiedibili per ciascuna richiesta: - documentazione moderna	2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi senza limiti di richiesta entro i 15 volumi totali, 10 in caso della sola apertura antimeridiana
- documentazione antica e rara	1 manoscritto o edizione antica a stampa senza limiti di richiesta entro i 15 volumi totali, 10 in caso della sola apertura antimeridiana
- giornali	Non posseduti
Tempi di attesa per la consegna:	

- documentazione moderna	15 minuti massimo
- documentazione antica e rara	15 minuti massimo
- giornali	---
Durata del deposito:	
- documentazione moderna	15 giorni (i documenti vengono ricollocati il 1° e il 15° giorno di ogni mese)
- documentazione antica e rara	15 giorni (i documenti vengono ricollocati il 1° e il 15° giorno di ogni mese)
Sale aperte alla fruizione	Le sale aperte alla fruizione sono 2: - sala catalogo - sala di consultazione Le sale sono pulite quotidianamente
Illuminazione	I tavoli della sala di studio e di sala catalogo sono dotati di luci individuali oltre all'illuminazione generale della sala
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, montascale, scale viene effettuato in maniera sistematica per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca da personale munito di cartellino
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca da personale munito di cartellino
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- cataloghi della Biblioteca a schede	catalogo degli stampati aggiornato al 2003 catalogo dei periodici – aggiornato al 2003 catalogo per soggetti – aggiornato al 2003 cataloghi di raccolte di manoscritti

- cataloghi della Biblioteca in rete	- catalogo degli stampati acquisiti dopo il 2003 (Opac BNCF)- aggiornamento settimanale - catalogo Francesco Del Furia relativo ai manoscritti dei Conventi Soppressi - catalogo dei manoscritti Ashburnham - indice generale dei manoscritti orientali - teca digitale - catalogo dei papiri letterari - catalogo dei papiri della Società Italiana (PSI)
- cataloghi di altre Biblioteche	
- repertori bibliografici in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Codicologia, Paleografia, Bibliologia, Storia delle biblioteche, Letteratura, Filologia classica, medievale e umanistica
- repertori bibliografici in rete	
- bibliografie specializzate in scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Filologia classica, medievale e umanistica, Letteratura italiana medievale e umanistica
- bibliografie specializzate in rete	Bibliografia e schedoni dei manoscritti (www.bmlonline.it)
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Bookshop dato in concessione a società esterna e accessibile solo dal settore monumentale
Caffetteria	Non presente
Guardaroba	Non presente
Deposito oggetti	Deposito oggetti gratuito per l'accesso alla sala di studio
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito diretto	Non previsto
Prestito interbibliotecario	
Orario del servizio	8.00 - 14.00: lunedì, mercoledì, venerdì

	8.00 -17.30 martedì e giovedì Le spese di spedizione, riproduzione ed eventuali altri oneri sono a carico dell'utente
Attesa per l'iscrizione al prestito	In tempo reale
Tempo di inoltro della richiesta	3 giorni massimo
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	7 giorni massimo
Durata del prestito	15 giorni massimo
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	8.00 - 14.00: lunedì, mercoledì, venerdì 8.00 -17.30 martedì e giovedì
Orario del ritiro	Nello spazio riservato alla Ditta concessionaria del servizio presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze: 9.30 - 13.30/14.30 - 16.30: lunedì – venerdì 10.00 – 13.00: sabato (salvo eventuali chiusure dell'Istituto)
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- copie digitali	E' possibile richiedere le riproduzioni digitali del posseduto, effettuate dalla ditta concessionaria del servizio. Le riproduzioni a scopo di pubblicazione necessitano di richiesta di autorizzazione (gratuita o a pagamento) come da normativa vigente. Le richieste possono essere fatte in sala di studio o inviate via mail tramite l'apposito modulo scaricabile dal sito web
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	il 100% delle riproduzioni sono conformi all'originale
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	via posta ordinaria: Piazza San Lorenzo, 9 - 50123

	Firenze via e-mail: b-mela@beniculturali.it via fax: 055 2302992
Accesso ai documenti online	http://opac.bmlonline.it/ http://opac.bncf.firenze.sbn.it/opac/controller.jsp ; http://teca.bmlonline.it/TecaRicerca/index.jsp
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Le richieste possono essere inoltrate alla Direzione (b-mela@beniculturali.it) che provvede ad assegnarle ai settori di competenza
Tempi di risposta	entro 20 giorni massimo
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	La Biblioteca organizza autonomamente e/o con altre Istituzioni almeno due mostre all'anno. L Biblioteca partecipa a mostre in Italia e all'estero con prestito di manoscritti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	La Biblioteca organizza e/o ospita convegni, presentazioni di libri
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La Biblioteca pubblica i cataloghi delle mostre che organizza e partecipa, con schede bibliografiche ai cataloghi delle mostre alle quali presta.
Diffusione delle attività/iniziative	Le iniziative sono pubblicizzate sul sito web, su facebook e attraverso le mailing list
Risorse aggiuntive	E' possibile affittare gli spazi monumentali per eventi culturali
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Visite guidate	Sono possibili visite guidate al settore monumentale e visite didattiche con visione diretta di manoscritti
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Oltre alla diffusione attraverso l'ufficio stampa, mailing list e contatti diretti con professori

RECLAMI	
Reclami	I reclami posso essere presentati sul modulo allegato oppure: -per posta ordinaria -via mail: b-mela@beniculturali.it -via PEC: mbac-b-mela@mailcert.beniculturali.it -via fax: 055 2902992

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 la dott.ssa Anna Rita Fantoni

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 b-mela@beniculturali.it o un fax al seguente numero 055 2902992

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 b-mela@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso il centralino. 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.

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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca.....

Indirizzo.....
Tel. Fax

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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Library ...

Address
Phone/fax
E-mail

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