



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 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 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

| | |
|---|--|
| Area Geografica | Regione |
| Sud | Calabria |
| Indirizzo | |
| Piazza A. Toscano | |
| Città | Cap |
| COSENZA | 87100 |
| Denominazione | Acronimo |
| BIBLIOTECA NAZIONALE DI COSENZA | BNCS |
| Sito Web | Email |
| https://bncs.cultura.gov.it | bn-cs@cultura.gov.it |
| Responsabile | Telefono |
| ADELE BONOFILIO | 0984-72509 |

Caratteristiche essenziali

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
| Diretta | Statale | 1978 |

Notizie storiche

La Biblioteca Nazionale di Cosenza è stata istituita nel 1978, con decreto a firma del ministro, quale sezione staccata della Biblioteca Nazionale di Napoli. Il 17 settembre 1985 la Biblioteca inizia la propria attività nell'ex Seminario Arcivescovile (XIX sec.), acquistato dal Ministero e adibito a sede dell'Istituto, a cui, il 4 dicembre 1991, viene data autonomia da Napoli e, pertanto, aggiunta all'elenco delle Biblioteche Nazionali.

Oggi la Biblioteca occupa anche il contiguo palazzo Barracco, donato dal Comune di Cosenza in comodato d'uso per 99 anni. Nell'ala dell'ex Seminario sono dislocati gli uffici amministrativi, le sale per il pubblico (sala catalogo, lettura e sala multimediale al secondo piano; emeroteca e sala rari e di pregio, al piano inferiore) e le sale per le manifestazioni, Sala G. Giacomantonio al terzo piano e Sala G. Leone con emergenze archeologiche al piano terra. Nell'altro plesso vi sono l'ufficio accoglienza, la sezione Braille e i magazzini librari.

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

La Biblioteca Nazionale di Cosenza è organismo periferico del Ministero della Cultura, sotto il diretto coordinamento nazionale della Direzione Generale Biblioteche e diritto d'autore.

La Nazionale di Cosenza è l'unica Biblioteca pubblica statale sul territorio calabrese, con compiti di coordinamento del Polo CSA del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

Tra le Sezioni, cui è diviso l'intero patrimonio librario, vanno menzionate la Sezione Meridionale, certamente una delle più documentate dell'intera Calabria, e la Sezione Musica con edizioni rare del XIX sec.

Missione

Il patrimonio viene costantemente accresciuto sia con acquisti, anche con segnalazioni e richieste da parte dell'utenza, sia con donazioni da parte di privati.

Oltre ai numerosi studenti universitari, si è voluto, con il regolamento interno, dare la possibilità anche a ragazzi non ancora

maggioresni, soggetti a particolari rischi quali la dispersione scolastica ecc., di accedere ai servizi.

Compiti e servizi

La BNCS, oltre al compito istituzionale di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio, promuove la cultura proponendo mostre, convegni, spettacoli teatrali e concerti, insieme a tutte quelle altre attività che possono esserne da corollario. Riceve, per diritto di stampa, tutta la produzione editoriale tipografica della Regione Calabria.

I servizi principali al pubblico sono:

- orientamento e assistenza per la ricerca in sede e on-line; cataloghi cartacei, cataloghi on-line, banche dati;
- lettura in sede;
- consultazione in sede;
- informazioni bibliografiche;
- prestito locale e prestito interbibliotecario nazionale e non;
- concessione in uso di determinati spazi per le manifestazioni di cui sopra.

Sono presenti le seguenti sezioni speciali: Braille, Emeroteca, Videoteca e Musica; sezione di comunicazione.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

6

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Adele

Cognome

Bonofiglio

Qualifica

Direttore

Telefono

0984-791915

Email

adele.bonofiglio@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

da lunedì a giovedì 8:00 - 15:30, venerdì 8:00 - 13:30

Apertura serale

- Occasionale

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Numero di giorni di apertura annua

260

sabato, domenica, 12 febbraio, festività nazionali

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Il museo è presente in altri siti web

No

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Acquisto non previsto

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

Sì

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**Presenza di social media**

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Possibilità di prenotazione

Sì

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- No

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

| | |
|--|---|
| Sì | > 50% |
| Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente | Personale dedicato |
| < 50% | Sì |
| Personale dedicato | Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili |
| <ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza | <ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore |
| Fruizione | |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione | Sale aperte |
| > 50% | 6 |
| In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili | Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato |
| Area archeologica Sala G. Leone; sala consultazione | Sì |
| Pulizia delle sale | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana | |
| Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche | |
| Percentuale di mq fruibili sul totale | Spazi comunque visitabili |
| < 50% | Area archeologica Sala G. Leone |
| Spazi dedicati alla comunicazione | Zone di sosta |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sala video • Sala conferenze | Sì |
| Area Wi-Fi | Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative |
| No | Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico | Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza |
| No | No |
| Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative | Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza |
| Sì | Sì |
| Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione | Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli |

| | |
|---|--|
| di sale e spazi | Sì |
| Sì | |
| Schede mobili | Didascalie: percentuale sale ove presenti |
| No | 25% |
| Guide brevi | Materiale informativo/brochure/depliant |
| Non presenti | <ul style="list-style-type: none"> Non presenti |
| Catalogo generale | Audioguide |
| <ul style="list-style-type: none"> Gratuito | <ul style="list-style-type: none"> Non presenti |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche | Strumenti multimediali |
| <ul style="list-style-type: none"> Su prenotazione | <ul style="list-style-type: none"> Postazioni audio/video Gratuiti |
| Strumenti online | |
| <ul style="list-style-type: none"> Sì Altro | |
| Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio | Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> No | <ul style="list-style-type: none"> No |
| Ove esistente, specificare orario | Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive |
| no | <ul style="list-style-type: none"> Esistenza di strumenti e sussidi specifici |
| Servizi di ospitalità | |
| Bookshop | Caffetteria |
| <ul style="list-style-type: none"> Non presente | <ul style="list-style-type: none"> Non presente |
| Ristorante | Guardaroba custodito |
| <ul style="list-style-type: none"> Non presente | Gratuito |
| Servizi igienici | Nursery |
| Interni | No |
| Valorizzazione | |
| Si organizzano esposizioni temporanee | Promozione programmata degli eventi espositivi |
| Sì | <ul style="list-style-type: none"> Annuale |
| L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti | Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi |
| | |

| | |
|---|---|
| Sì | Sì |
| Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo | |
| No | |
| Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere | |
| Sì | |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | Aree tematiche Pubblicazioni |
| <ul style="list-style-type: none"> • Editate in proprio • Esternamente • Periodici • Monografie | <ul style="list-style-type: none"> • Arte • Storia • Etnoantropologia |
| Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee | Risorse aggiuntive |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network | <ul style="list-style-type: none"> • Concessione in uso degli spazi |
| Accordi e convenzioni | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Volontariato | |
| Educazione e didattica | |
| Servizi educativi | Didattica affidata in concessione |
| No | No |
| Attività di alternanza scuola/lavoro | Visite e percorsi tematici |
| No | <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione |
| Laboratori artistici e di animazione | Corsi di formazione per docenti scolastici |
| <ul style="list-style-type: none"> • No | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| Progetti in convenzione con le scuole | Attività per disabili motori, sensoriali o psichici |
| <ul style="list-style-type: none"> • No | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| Altre iniziative | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione | |
| Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario |
| Gestione diretta | no |

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

no

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

L-G 8:00-15:30; V 8:00-13:30

Numero di opere inventariate

200000 ca

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

200000 ca

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- < 50%

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

- < 50%

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

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

| | |
|--|--|
| Archivio | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | |
| Biblioteca | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | Da lunedì a giovedì 8:00 - 15:30; venerdì 8:00 - 13:30 |
| Fototeca | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | Da lunedì a giovedì 8:00 - 15:30; venerdì 8:00 - 13:30 |
| Rapporti con il territorio | |
| Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto | Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio |
| Sì | Sì |
| Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee | |
| Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì, con altri musei del territorio • Sì, con enti e istituzioni culturali • Sì, con altri soggetti | |
| Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio | È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio |
| Sì, all'interno del museo | No |
| Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio | Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini |
| No | No |
| Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Enti territoriali • Associazioni di volontariato • Associazioni culturali • Università e istituti di formazione • Biblioteche e archivi • Mass media - stampa | |
| Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mailing list | |

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.
Nuovi progetti di valorizzazione per la conoscenza del patrimonio.
Standardizzazione delle procedure amministrative.

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.)

Ampliamento dell'accessibilità cognitiva e fisica delle persone con disabilità.

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

Concessione in uso degli spazi.

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.

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.)

Nuovi progetti espositivi per la conoscenza e la valorizzazione dei fondi della Biblioteca.
Digitalizzazione del patrimonio librario.

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 DI COSENZA

Tel

0984-72509

Indirizzo / Address

Piazza A. Toscano

Email

bn-cs@cultura.gov.it