



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali

**Biblioteca**

STATALE DEL MONUMENTO NAZIONALE  
DI CASAMARI

# Carta della qualità dei servizi

2019

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 Statale del Monumento Nazionale Casamari si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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



Nel territorio del comune di Veroli, a 9 km dal centro, sulla via Maria, - raggiungibile facilmente anche dalla superstrada Ferentino-Sora - sorge l'abbazia di Casamari. Essa fu edificata sulle rovine dell'antico municipio romano denominato Cereatae, perchè dedicato alla dea Cerere. Il nome Casamari è di origine latina e significa "Casa di Mario", patria del console romano Caio Mario, celebre condottiero, nemico di Silla. L'abbazia fu costruita nel 1203 e consacrata nel 1217. E' uno dei più importanti monasteri italiani di architettura gotico-cistercense. La pianta dell'edificio è simile a quella dei monasteri francesi, mentre la facciata della chiesa presenta all'esterno un grandioso portico. Si entra nel monastero attraverso un'ampia porta a doppio arco. All'interno si trova un giardino la cui parte centrale è occupata dal chiostro. Esso è di forma quadrangolare, con quattro gallerie a copertura semicilindrica. L'aula capitolare è un ambiente formato da nove campate e da quattro pilastri ed è usata per le riunioni. Dal chiostro, grazie a una porta, si entra nella chiesa che è a pianta basilicale a tre navate. Dietro l'altare dell'abbazia troviamo il coro costruito nel 1940. All'interno della struttura ci sono alcune sale duecentesche, che contengono reperti archeologici di epoca romana.

Di grande interesse sono: la biblioteca e il museo ricco di opere d'arte.

Nel 1874 l'abbazia fu dichiarata monumento nazionale e riacquistò così una posizione di prestigio e una maggiore stabilità economica.

La biblioteca di Casamari oggi è nel suo insieme un gioiello di ordine, eleganza, funzionalità al servizio della cultura.

Ben fornita di attrezzature moderne e, soprattutto, di volumi del settore spiritualità e storia.

### I COMPITI E I SERVIZI



La Biblioteca svolge un ruolo di primaria importanza, assicurando a tutti la possibilità di consultazione e di studio.

Non vi è la ristorazione.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

#### ACCESSO



#### Regolarità e continuità

##### Orario di apertura



L'orario di apertura è assicurato da turni che permettono di avere una continuità d'orario dalle ore 8,30 alle 18,30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì . Il sabato l'orario di apertura è dalle 8,30 alle 13,00.

La Biblioteca resta chiusa: due settimane di ferragosto e due settimane dal Natale all'Epifania.  
Osserva la chiusura domenicale, festive e del santo patrono.

##### Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni



L'accesso alla biblioteca e alla consultazione è in tempi rapidissimi. Non sono richieste autorizzazioni, solo autenticazioni con apposita firma.

## Accoglienza

### Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo SI

All'ingresso della biblioteca c'è un bibliotecario che fornisce informazioni alle richieste degli utenti.



- disponibilità di materiale informativo gratuito SI  NO



- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi No

[bm-n-cas@beniculturali.it](mailto:bm-n-cas@beniculturali.it)



- presenza di segnaletica SI



### Accesso facilitato per persone con disabilità SI

Vi è un ingresso riservato a persone disabili con apposito bagno.



## Ampiezza

### Capacità ricettiva

Ci sono 12 posti a sedere nella sala lettura con relative prese pc.



### Disponibilità del materiale fruibile

- documenti consultabili a scaffalatura aperta SI



- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

### Documentazione moderna

Tre testi possono essere richiesti contemporaneamente.



### Documentazione antica e rara

Possono essere richiesti testi rari ed altro materiale in nostro possesso.



### Giornali

Ci sono tre quotidiani locali, fermi da anni per mancanza di fondi.



### Altre tipologie di documenti



## Ampiezza

### Disponibilità del materiale fruibile

- Tempi di attesa per la consegna

#### Documentazione moderna

I tempi di consegna dei testi sono immediati.



#### Documentazione antica e rara

Il materiale bibliografico è tutto catalogato quindi a disposizione.



#### Giornali



- Durata del deposito

#### Documentazione moderna



#### Documentazione antica e rara



- Prenotazione a distanza   SI  NO

Attraverso un e-mail ([bmn-cas@beniculturali.it](mailto:bmn-cas@beniculturali.it)) o telefonicamente, si recepiscono prenotazioni.



## Efficacia della mediazione

### Assistenza di personale qualificato alla ricerca

Abbiamo sempre personale qualificato al servizio dell'utente.



### Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

- In via continuativa SI  NO

si, in orario continuato.



- Su richiesta quando non presente in via continuativa SI  NO



### Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Cataloghi della Biblioteca a schede SI

Si una parte.



- Cataloghi della Biblioteca in rete SI

Siamo parte del polo delle Biblioteche - BVE Roma - quindi sempre aggiornato e in rete.



- Cataloghi di altre Biblioteche SI

Come parte del polo BVE possiamo accedere a tutti i cataloghi in rete.





## Efficacia della mediazione

### Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Repertori bibliografici in scaffale SI



- Repertori bibliografici in rete SI  NO



- Bibliografie specializzate in scaffale SI



- Bibliografie specializzate in rete SI  NO



### Disponibilità di strumenti e specifici per disabilità sensoriali e cognitive

- Strumenti e sussidi specifici SI  NO



## Ampiezza

### Orario del servizio

### Prestito locale

La Biblioteca, per statuto, non concede prestito esterno.



### Attesa per l'iscrizione al prestito



### Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

la Biblioteca non concede prestito esterno.



- durata del prestito



- attesa per consegna in sede



- prenotazione a distanza No



## Ampiezza

### Prestito interbibliotecario

#### Orario del servizio



#### Attesa per l'iscrizione al prestito



#### Tempo di inoltro della richiesta



#### Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche



#### Durata del prestito



### Regolarità e continuità

- Orario delle richieste

Non si effettuano riproduzioni nella nostra Biblioteca.



- Orario del ritiro



- Orario della cassa



### Ampiezza

#### Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare

Fotocopie SI  NO



Microfilm SI  NO



Copie digitali SI  NO



Fotografie SI  NO



Altre riproduzioni SI  NO



- Prenotazioni a distanza SI  NO



### Fedeltà

#### Conformità alle caratteristiche dell'originale



## Ampiezza

Ricerca per corrispondenza SI

Quando ci viene chiesto sia per e-mail sia per fax che per corrispondenza una ricerca cerchiamo di evaderla al più presto possibile.(non più tardi di due giorni).



Ricerca on line SI  NO

Opac bve



Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto SI  NO



## Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti SI

P. Alberto Coratti



## Tempi di risposta

inviare un e-mail all'indirizzo [bm-n-cas@beniculturali.it](mailto:bm-n-cas@beniculturali.it) indicando il motivo del reclamo.



## 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 puntuali da presentare con le seguenti modalità:

inviare un e-mail all'indirizzo [bmn-cas@beniculturali.it](mailto:bmn-cas@beniculturali.it) indicando il motivo del reclamo.



La Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Casamari effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni .

L'indirizzo è : [bmn-cas@beniculturali.it](mailto:bmn-cas@beniculturali.it)



Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione

Affissa in Biblioteca.



### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

**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. regolarità e continuità, ampiezza, 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

