



MINISTERO  
PER I BENI E  
LE ATTIVITÀ  
CULTURALI

**BIBLIOTECA NAZIONALE CENTRALE  
FIRENZE**

**CARTA DEI SERVIZI**



**SECONDA EDIZIONE**

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

E' l'impegno scritto che prendiamo con i nostri utenti e riguarda i servizi ed i progetti di miglioramento

L'appuntamento biennale con la Carta dei Servizi, al di là dei valori numerici che identificano le prestazioni e gli standard da garantire, diventa l'occasione per verificare e valutare i livelli di qualità raggiunti, fissando nuovi obiettivi, e rappresenta un importante strumento per rafforzare il rapporto di trasparenza e di confronto con la nostra utenza

La Carta si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, e alle indicazioni contenute nella Direttiva 24.3.2004 del Ministro per la Funzione Pubblica, nel rispetto dei compiti istituzionali che la Biblioteca svolge e del proprio regolamento interno

## **I NOSTRI IMPEGNI**

- Garantire l'accesso alle strutture, alle informazioni e ai documenti senza nessuna discriminazione di sesso, etnia, nazionalità, condizione sociale, fede religiosa, opinioni politiche
- Assistere nelle ricerche con correttezza, riservatezza, cortesia e disponibilità
- Erogare il servizio con continuità e regolarità, cercando di ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore
- Perseguire il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi resi, valutando periodicamente la soddisfazione dell'utenza
  - Analizzare costantemente i reclami degli utenti
  - Favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via Internet

Le restrizioni all'accesso diretto in sede, definite nel regolamento, sono finalizzate a preservare la Collezione Nazionale e a facilitare la ricerca scientifica

## **LE NOSTRE FUNZIONI**

### **Raccogliamo e conserviamo**

una copia di ogni opera pubblicata in Italia, anche in formato elettronico (grazie alla legge sul diritto di stampa)

una copia delle tesi di dottorato di ricerca

le opere che documentano la cultura italiana all'estero e la cultura internazionale più significativa.

### **Recuperiamo**

il materiale non pervenuto, disperso o mancante

### **Salvaguardiamo**

il materiale bibliografico e restauriamo quello danneggiato

### **Valorizziamo**

le raccolte con mostre ed esposizioni, con pubblicazioni, convegni e concerti

## **I NOSTRI NUMERI \***

Dal 1747 siamo aperti al pubblico

### **Possediamo:**

5.600.000 circa opere a stampa

2.700.000 opuscoli

128.000 testate di periodici, delle quali

14.000 circa in corso

25.000 manoscritti

3.700 incunaboli  
29.000 edizioni del XVI secolo  
1.000.000 circa di autografi  
risorse elettroniche e altro materiale documentario

Il materiale librario occupa 114 km lineari

### **Ogni anno**

accogliamo circa 240.000 utenti  
diamo in prestito circa 20.000 volumi  
rispondiamo a oltre 6.000 richieste di informazioni  
cataloghiamo circa 80.000 documenti  
ci espandiamo per oltre 1 km e 400 metri di materiale

### **Ogni giorno**

registriamo in media oltre 160.000 contatti al sito Internet

\* dati rilevati al 31. XII. 2005

## **I NOSTRI SERVIZI**

### **Servizi al pubblico**

Accesso e consultazione delle raccolte

Assistenza e consulenza scientifica in sede per:

- facilitare la conoscenza delle raccolte librarie e documentarie
- segnalare strumenti di ricerca e di informazione bibliografica
- localizzare in linea documenti posseduti da altre biblioteche
- indirizzare gli utenti verso gli istituti bibliografici più consoni alle loro esigenze

Attività di ricerca e informazione bibliografica per richieste inoltrate per posta, fax e posta elettronica

Prestito locale e interbibliotecario

### **Servizi informatici**

Accesso al catalogo in linea, ai repertori elettronici ed a Internet, limitatamente ai siti di studio e ricerca

Raccolta e accesso alle collezioni digitali (deposito legale dell'editoria elettronica, raccolta dello spazio web italiano)

Digitalizzazione e disponibilità in linea di raccolte storiche e fondi speciali

### **Servizi bibliografici**

Redazione della Bibliografia Nazionale Italiana (BNI) in sei serie (Monografie, Periodici, Musica a stampa, Tesi di dottorato, Testi scolastici, Libri per ragazzi), disponibile in versione a stampa e su supporto elettronico

Catalogazione in SBN del materiale acquisito per deposito legale, acquisto, dono o cambio, disponibile su supporto elettronico

Il supporto elettronico, aggiornato sei volte l'anno, contiene sia i dati relativi alle serie della BNI cumulati dal 1958, sia i dati del Catalogo della BNCF, sempre aggiornati sei volte l'anno, relativi a oltre 1.200.000 titoli di monografie e periodici, completi di collocazione

Catalogazione del materiale manoscritto e raro a stampa, dei materiali speciali (carte geografiche, stampe, spartiti musicali, fotografie, letteratura grigia, materiale cosiddetto minore, ecc.)

## Servizi aggiuntivi

Riproduzione e fornitura documenti, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei compiti istituzionali di tutela

## Organizzazione di iniziative culturali

La Biblioteca organizza periodicamente presso la propria sede mostre, convegni, seminari, letture e altre manifestazioni culturali, volte alla conoscenza e alla valorizzazione del proprio patrimonio

## I NOSTRI INDICATORI\*

### Ammissione alla Biblioteca

Tempo massimo per il rilascio delle tessere  
**40 minuti**, per il rinnovo **20 minuti**

### Ammissione al prestito

Tempo massimo per il rilascio delle tessere  
**30 minuti**, per il rinnovo **20 minuti**

## Consegna dei documenti

*Materiale distribuito per la Sala di lettura*

Tempo massimo **40 minuti**  
(tempo medio **20 minuti**)

*Materiale distribuito ad orari fissi presso le  
Sale di consultazione e la Sala periodici*

**All'ora stabilita**

*Materiale distribuito in Sala Manoscritti*

Tempo massimo **15 minuti**

*Materiale distribuito in Sala Musica*

Tempo massimo **30 minuti**

*Materiale speciale distribuito su prenotazione (carte geografiche, fotografie, periodici speciali e quanto di pertinenza del Gabinetto stampe, Materiale minore, Laboratorio di restauro, ecc.)*

**Nei giorni e nelle ore stabiliti**

## Prestito

*Prestito locale*

Tempo massimo per la consegna del materiale  
**40 minuti**, (tempo medio **20 minuti**)

*Prestito interbibliotecario*

- per richieste da altre biblioteche alla BNCF  
tempo massimo per l'invio del materiale **30 giorni**

- per richieste dalla BNCF ad altre biblioteche  
tempo massimo per l'inoltro **3 giorni**

(i tempi di arrivo del materiale sono subordinati al servizio postale e all'organizzazione dei singoli istituti)

## Informazioni bibliografiche

L'informazione bibliografica e l'assistenza agli utenti è garantita in ogni settore della Biblioteca **per tutto il tempo di apertura**

Per le richieste d'informazione inviate alla Biblioteca per posta, fax ed e-mail rispondiamo entro **30 giorni dal ricevimento**

Per le richieste di informazioni che interessano settori speciali (Carte geografiche, Emeroteca, Gabinetto stampe, Manoscritti, Materiale minore, Musica, Prestito, ecc.) per posta, fax ed e-mail rispondiamo entro **10 giorni dal ricevimento**

Per ricerche di particolare complessità prendiamo contatto con l'utente per concordare tempi e modalità di risposta

## Servizi bibliografici

Catalogo in linea  
incremento annuo di almeno **50.000 notizie**  
aggiornamento **settimanale**  
correzioni **ogni 15 giorni**

Bibliografia Nazionale Italiana  
incremento annuo di almeno **20.000 notizie**  
realizzazione dei fascicoli mensili non oltre **6 mesi** dalla data di copertina

\* il rispetto degli indicatori è garantito nel 90% dei casi

## I NOSTRI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

### Progetti realizzati nel biennio 2003-2004

Gli obiettivi dichiarati nella prima edizione della Carta dei servizi sono stati sostanzialmente raggiunti ad eccezione di: *Bar-caffetteria*, *bookshop*, ed *Esposizione permanente del libro d'arte*, per i quali non sono pervenuti i fondi ma che la Biblioteca intende riproporre per il prossimo biennio. E' stata garantita la piena accessibilità agli utenti disabili. E' iniziata un'efficace azione di ascolto dell'utenza, attraverso un questionario distribuito nel maggio 2004. I dati provenienti da tale indagine evidenziano un buon livello di soddisfazione con un sostanziale apprezzamento dei servizi resi, e ci hanno consentito di individuare ulteriori aree di miglioramento e priorità di interventi

### Progetti da realizzare nel biennio 2006-2007

#### Per l'utenza

- Rinnovamento del sito Web per l'accessibilità e la fruizione secondo le direttive nazionali e internazionali
- Nuova illuminazione della Sala di lettura
- Nuovo appalto del servizio riproduzioni, per l'ampliamento e il miglioramento qualitativo dello stesso

#### Biblioteca digitale e incremento del catalogo in linea

- Catalogazione e digitalizzazione delle carte geografiche del Fondo Palatino, circa 800 a stampa e 250 manoscritte, per un totale di 3.200 immagini
- Catalogazione e digitalizzazione di circa 20.000 fotografie del Fondo Mario Pannunzio

#### Catalogazione

- Miglioramento dei tempi di uscita delle serie BNI

- Gestione automatizzata del 'materiale minore' e visibilità della base dati nell'Opac
- Nuovo Soggettario: rinnovamento del *Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane*, al fine di pubblicare il prototipo
- Proseguimento della catalogazione informatica dei manoscritti del Fondo Conventi Soppresi, per un totale di 200 codici, e catalogazione informatica dei manoscritti del Fondo Baldovinetti, per un totale di 237 codici

#### **Restauro e tutela**

- Restauro di circa 12.000 carte geografiche alluvionate
- Miglioramento della climatizzazione del magazzino manoscritti

## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Per migliorare i nostri servizi invitiamo gli utenti a presentare proposte di miglioramento e suggerimenti, rivolgendosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e ai singoli servizi, o inviando una lettera, un fax, un messaggio di posta elettronica. Il personale cercherà di risolvere **immediatamente**, se possibile, i problemi

In caso di reclamo scritto, da inoltrare presso l'URP, ci impegniamo a rispondere **entro 30 giorni**, e ad avviare con tempestività le procedure opportune per affrontare i disservizi segnalati

La Carta dei servizi, consultabile anche sul sito internet della BNCF, ha validità biennale e sarà aggiornata entro il 31/12/2007



Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze  
Piazza Cavalleggeri 1  
50122 Firenze

Centralino  
Tel. +39 055 249191  
Fax +39 055 2342482

Segreteria di Direzione  
Tel. +39 055 241151  
e-mail: [segreteria@bncf.firenze.sbn.it](mailto:segreteria@bncf.firenze.sbn.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Tel + 39 055 24919 256/267/280  
e-mail: [urp@bncf.firenze.sbn.it](mailto:urp@bncf.firenze.sbn.it)

Assicurazione Qualità  
Tel. +39 055 24919321  
e-mail: [assicurazione.qualita@bncf.firenze.sbn.it](mailto:assicurazione.qualita@bncf.firenze.sbn.it)

[www.bncf.firenze.sbn.it](http://www.bncf.firenze.sbn.it)  
e-mail: [info@bncf.firenze.sbn.it](mailto:info@bncf.firenze.sbn.it)