



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, 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

115.000 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 113 km lineari

Ogni anno

accogliamo circa 250.000 utenti
diamo in prestito circa 23.000 volumi
rispondiamo a oltre 6.000 richieste di informazioni
cataloghiamo oltre 80.000 documenti
ci espandiamo per 1 km e 475 metri di materiale

Ogni giorno

registriamo in media oltre 160.000 contatti al sito Internet

* dati rilevati al 31. XII. 2004

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 cinque serie (Monografie, Periodici, Musica a stampa, Tesi di dottorato, Testi scolastici) e in tre versioni (stampa a richiesta, Web e CD-ROM)

Il CD-ROM, aggiornato ogni tre mesi, contiene i dati relativi alle serie Monografie, Periodici, Musica a stampa e Testi scolastici, cumulati dal 1958

Catalogazione in SBN del materiale acquisito per deposito legale, acquisto, dono o cambio

Il CD-ROM del catalogo, aggiornato annualmente, contiene oltre 1.100.000 titoli di periodici e monografie 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 e 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 2005-2006

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 Soppressi, per un totale di 200 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 ha validità biennale e sarà aggiornata entro il 31/12/2006

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

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

Assicurazione Qualità
Tel. +39 055 24919321
e-mail: assicurazione.qualita@bncf.firenze.sbn.it