



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo

Direzione Generale  
Biblioteche  
e  
Istituti Culturali

DGBIC

biblioteca nazionale

COSENZA

carta  
DELLA  
qualità  
DEI  
servizi

2015

## PRESENTAZIONE

### Che cosa 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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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 Nazionale di Cosenza** 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 adopererà 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.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### Caratteristiche essenziali

La Biblioteca Nazionale di Cosenza è organismo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

E' sotto il diretto coordinamento nazionale della Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali .

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, acquistato dal Ministero e adibito a sede dell'Istituto, a cui, successivamente, 4 dicembre 1991, viene data autonomia da Napoli e, pertanto, aggiunta all'elenco delle Biblioteche Nazionali.

Oggi, la Biblioteca occupa, oltre all'ex Seminario -edificio iniziato alla fine del XIX secolo per ospitare il sempre più crescente numero di seminaristi- anche il contiguo palazzo Barracco, donato dal Comune di Cosenza in comodato d'uso per 99 anni. Nell'ala dell'ex Seminario sono dislocate le sale per il pubblico (sala catalogo, lettura, e sala multimediale al secondo piano; emeroteca e sala rari e di pregio, al piano inferiore) oltre alla sala per le manifestazioni, all'ultimo (Sala Giacomantonio) e a piano terra (Sala Museale con emergenze archeologiche). Nell'altro plesso sono, invece, gli uffici e, raggiungibile più facilmente dagli ipovedenti, la sezione Braille.

Ancor oggi la Nazionale di Cosenza rimane l'unica Biblioteca pubblica statale sul territorio calabrese, riuscendo, tra notevoli difficoltà sia logistiche sia funzionali, a evadere le più svariate richieste dell'intera Regione, consolidando il proprio ruolo di polo culturale.

Oltre ai numerosi studenti universitari, si è voluto, con il regolamento interno, dare la possibilità anche a ragazzi non ancora maggiorenni, soggetti a particolari rischi quali la dispersione scolastica ecc, di accedere ai servizi.

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.

## INDIRIZZI E CONTATTI

### **BIBLIOTECA NAZIONALE DI COSENZA**

**Piazza A. Toscano - 87100 COSENZA**

**Telefono: 0984-72509/72510 Fax: 0984-76757**

[bn-cs@beniculturali.it](mailto:bn-cs@beniculturali.it)

E-mail certificata (pec): [mbac-bn-cs@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-bn-cs@mailcert.beniculturali.it)

Sito Web: [www.bncs.beniculturali.it](http://www.bncs.beniculturali.it)

## I COMPITI E I SERVIZI

La BNCS, oltre al compito istituzionale di conservazione e valorizzazione del proprio patrimonio, promuove la cultura nelle sue molteplici sfaccettature,

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.

Oltre alle segnalazioni e richieste dell'utenza, il patrimonio viene costantemente accresciuto sia con acquisti sia con donazioni da parte di privati. E' una delle biblioteche pubbliche alla quale fanno riferimento la Nazionale Centrale di Firenze e la Braidense di Milano, per dono la prima e per deposito la seconda, di opere possedute in più esemplari.

Oltre alla consultazione, lettura, prestito nazionale e internazionale, l'utenza ha a disposizione un vasto catalogo di opere multimediali off line, oltre ai servizi on line, ed eventuale relativa stampa.

Servizio self service di foto riproduzione tramite apposita tessera. Sezioni speciali: Braille, Emeroteca, Videoteca e Musica, la sezione URP provvede a Concessione per l'uso di determinati spazi per manifestazioni culturali.

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

### ACCESSO

#### Regolarità e continuità

#### Orario di apertura

Orario d'accesso:

da lunedì a venerdì 08,00 - 19,00

sabato 08,00 - 13,30.

La biblioteca resta chiusa le domeniche e le festività nazionali, oltre al 12 di febbraio, festa patronale.

Chiusura straordinaria per spolveratura e revisione: due settimane durante il mese di settembre (le date esatte verranno comunicate sulla stampa locale e sul sito WEB). Chiusura pomeridiana durante il periodo estivo e natalizio, le date saranno comunicate con affissioni in loco.

L'acquisto delle tessere magnetiche per l'uso della fotocopiatrice e l'iscrizione al prestito, con rilascio di relativa tessera, sono immediati.

#### Accoglienza

#### Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo

Ufficio URP, ubicato vicino l'ingresso.

- disponibilità di materiale informativo gratuito

- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi

[www.bncs.beniculturali.it](http://www.bncs.beniculturali.it)

- presenza di segnaletica

Segnaletica di dislocazione servizi

### **Accesso facilitato per persone con disabilità**

L'intera superficie dell'Istituto è raggiungibile ai diversamente abili.  
La sala Braille è opportunamente ubicata nei pressi dell'ingresso.

### **FRUIZIONE**

#### **Capacità ricettiva**

Posti a disposizione dei lettori, nelle varie sale: 65.  
Prese a disposizione per pc portatili: 10.

#### **Disponibilità del materiale fruibile**

■ documenti consultabili a scaffalatura aperta  
5% del patrimonio

■ documenti richiedibili per ciascuna richiesta  
Documentazione moderna: 2 unità bibliografiche

Documentazione antica e rara: 2 unità bibliografiche

Giornali: 2 unità bibliografiche

Altre tipologie di documenti: 2 unità bibliografiche

■ Tempi di attesa per la consegna  
Documentazione moderna  
Dalla presentazione della richiesta, circa 10 minuti

Documentazione antica e rara  
Dalla presentazione della richiesta, circa 10 minuti

Giornali  
Per le testate rilegate: 20 minuti circa  
Gazzette Ufficiali e periodici correnti: scaffale aperto

■ Durata del deposito  
Documentazione moderna: 5 giorni

Documentazione antica e rara: 5 giorni

■ Prenotazione a distanza  
Si può richiederla ai numeri: 0984 72509 72510  
fax: 0984 76757  
e-mail: [bn-cs@beniculturali.it](mailto:bn-cs@beniculturali.it)

#### **Efficacia della mediazione**

**Assistenza di personale qualificato alla ricerca:** garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico

**Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:** garantita su richiesta

**Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:**

Cataloghi della Biblioteca a schede

■ Catalogo cartaceo per autore e soggetto.

■ Cataloghi della Biblioteca in rete  
Catalogo OPAC SBN POLO CSA  
MANUS ONLINE

■ Cataloghi di altre Biblioteche  
Catalogo OPAC SBN POLO CSA

■ Repertori bibliografici in scaffale

■ Repertori bibliografici in rete

■ Bibliografie specializzate in scaffale  
Argomenti meridionalistici. Musica.

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

■ Strumenti e sussidi specifici

Macchina riproduttrice in tre dimensioni per non vedenti, stampante Braille, pc con software dedicati a ipo e non vedenti

## **PRESTITO**

### **Prestito locale**

#### **Orario del servizio**

Da lunedì a venerdì: 09,00,- 18,30; sabato 08,30 - 13,30. E' sospeso durante le operazioni di spolveratura e ricognizione, secondo il calendario comunicato in sede, attraverso la stampa e sul sito della Biblioteca.

#### **Modalità**

Viene rilasciata apposita tessera per l'iscrizione ( viene richiesto un documento valido di identità)

#### **Attesa per l'iscrizione al prestito**

Max 10 minuti

#### **Disponibilità del materiale**

■ documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Due documenti, per un totale di quattro volumi, massimo  
durata del prestito: 30 giorni, rinnovabili per soli altri 30 salvo richiesta di altri utenti.

■ attesa per consegna in sede: 15 minuti

■ prenotazione a distanza

tel. 0984 72509 / 10

fax 0984 76757

e-mail: [bn-cs.prestito@beniculturali.cs.it](mailto:bn-cs.prestito@beniculturali.cs.it)

### **Prestito interbibliotecario**

#### **Orario del servizio**

da lunedì a venerdì: 08,00 - 18,30; sabato 08,30 - 13,30.

Il richiedente deve corrispondere le spese di spedizione.

Sospeso durante le operazioni di spolveratura e ricognizione, secondo il calendario comunicato in sede, attraverso la stampa e sul sito e durante la sospensione estiva

#### **Attesa per l'iscrizione al prestito**

Max 10 minuti

#### **Tempo di inoltro della richiesta**

1-2 giorni dalla richiesta

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

Se disponibile, il documento viene spedito entro due giorni

#### **Durata del prestito**

30 giorni

## **RIPRODUZIONE**

### **Regolarità e continuità**

■ Orario delle richieste: da lunedì a venerdì: 08,00 - 18,30; sabato 08,30 - 13,30.

■ Orario del ritiro  
Servizio self service

■ Orario della cassa: da lunedì a venerdì: 08,00 - 18,30; sabato 08,30 - 13,30.

### **Ampiezza**

#### **Disponibilità degli strumenti:**

■ Possibilità di effettuare Fotocopie in B/N: self service.

Copie digitali: su richiesta

Fotografie: su richiesta

Altre riproduzioni: su richiesta

■ Prenotazioni a distanza telefonando ai numeri: tel. 0984 72509 /10 Fax 0984 76757

e-mail: [bn-cs@beniculturali.it](mailto:bn-cs@beniculturali.it)

### **Fedeltà**

#### **Conformità alle caratteristiche dell'originale**

100% conformi agli originali



## **INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA**

### **Ricerca per corrispondenza**

Le richieste possono essere inviate per posta ordinaria, per fax (0984 76757) o per e-mail: [bn-cs.sbn@bibliotecanazionale.cs.it](mailto:bn-cs.sbn@bibliotecanazionale.cs.it); [mbac-bn-cs@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-bn-cs@mailcert.beniculturali.it) (posta elettronica certificata)

### **Ricerca on line**

[www.bncs.beniculturali.it](http://www.bncs.beniculturali.it)

### **Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto**

Tramite scansione elettronica sul materiale che può sopportare il trattamento

### **Efficacia della mediazione**

### **Indicazione dei referenti**

[bn-cs.prestito@beniculturali.it](mailto:bn-cs.prestito@beniculturali.it)

[bn-cs.sbn@beniculturali.it](mailto:bn-cs.sbn@beniculturali.it)

### **Tempi di risposta**

Dalla richiesta, mediamente 2 giorni

## 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:

e-mail [bn-cs@beniculturali](mailto:bn-cs@beniculturali);

ovvero, tramite fax al numero 0984 76757

La Biblioteca Nazionale di Cosenza effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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

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
- > informazione bibliografica on line e off line
- > prestito locale e interbibliotecario (anche internazionale)  
servizio self service di foto riproduzione
- > visite guidate specialistiche
- > organizzazione di convegni, seminari, presentazioni di libri e mostre
- > concessione d'uso degli spazi della Biblioteca per manifestazioni culturali

## Comunicazione

La Carta della Qualità dei Servizi è diffusa all'ingresso della Biblioteca e sul sito Internet.

## Revisione a aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico minimo ogni 2 anni o ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi.

## GLOSSARIO

### 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: orario 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

È 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. È direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono di 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.