



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI

Direzione Generale
Biblioteche
E
Istituti Culturali

DgBIC



biblioteca del monumento nazionale
>> MONTEVERGINE

>> carta
DELLA
qualità
DEI
servizi

>> 2019

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 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 del Monumento Nazionale di Montevergine (Biblioteca Pubblica Statale annessa al Monumento Nazionale di Montevergine, anche: Biblioteca Statale di Montevergine)** 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 Statale di Montevergine è una biblioteca pubblica, dipendente dal Ministero per i Beni e le Attività culturali, Direzione Generale Biblioteche e Istituti culturali.

La Biblioteca, con l'annesso Archivio, è ubicata all'interno del settecentesco Palazzo abbaziale di Loreto di Mercogliano, opera di altissimo interesse architettonico, progettato dall'architetto napoletano Domenico Antonio Vaccaro. La sua storia è strettamente legata a quella della Congregazione Monastica Verginiana di Montevergine, fondata sul monte Partenio da san Guglielmo da Vercelli nei primi decenni del secolo XII.

L'istituto custodisce un cospicuo patrimonio documentario e bibliografico, significativo per gli studi religiosi, sociali, politici ed economici.

Possiede manoscritti, 35 incunaboli e 1030 cinquecentine, fondi musicali, più di 200.000 volumi a stampa dei secoli XVII-XXI, 348 testate di periodici e, tra il materiale d'archivio, 7.000 pergamene e più di 100.000 documenti sciolti.

Indirizzi e contatti

>> Biblioteca Statale di Montevergine
Via Domenico Antonio Vaccaro, 1
Palazzo abbaziale di Loreto
83013 Mercogliano (AV)
tel. +39 0825 787191—789933
fax +39 0825 789086

Email: bm-n-mnv@beniculturali.it

PEC: mbac-bm-n-mnv@mailcert.beniculturali.it

www.bibliotecastataledimontevergine.beniculturali.it/

Compiti e servizi

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale, la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- > conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- > acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- > documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e



assicurare la circolazione dei documenti.

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
- > informazioni archivistiche
- > informazioni bibliografiche
- > prestito locale e interbibliotecario (anche internazionale)
- > visite guidate specialistiche
- > organizzazione di convegni, seminari, presentazioni di libri e mostre
- > concessione d'uso degli spazi della Biblioteca

>>> IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso >> regolarità e continuità

> orario di apertura

8.15—15.15: lunedì, mercoledì, e venerdì

8.15—17.00: martedì e giovedì

>> chiusura ordinaria

Sabato, domenica e festività civili e religiose nazionali; 14 febbraio (san Modestino, patrono di Mercogliano)

>> chiusura straordinaria

I servizi resi dalla Biblioteca Statale di Montevergine rientrano tra i “servizi pubblici essenziali” (D.L. 20 settembre 2015, n. 146).

Eventuali chiusure straordinarie che si dovessero rendere necessarie, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, attraverso il sito web ufficiale, i canali social Facebook e Twitter, messaggi di posta elettronica, newsletter, agli utenti e alle altre biblioteche del territorio, nonché tramite affissione di avvisi localmente.

>> attesa per il rilascio tessere e/o autorizzazioni

L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque ne faccia richiesta a partire dai 16 anni d'età e sia munito di un documento di identità personale valido (cfr. il *Regolamento interno*, nella sezione *Orari e informazioni* del sito web).

All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata.

Tempi di attesa: 10 minuti massimo.

Accesso >> accoglienza

>> informazione e orientamento

Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato al piano terra.

È a disposizione degli utenti materiale informativo gratuito sulla Biblioteca.

Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili on line all'indirizzo:

www.bibliotecastataledimontevergine.beniculturali.it/index.php?it/204/servizi



L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

>> accesso facilitato per persone con disabilità
La Biblioteca è accessibile a persone con disabilità limitatamente alla Sala di lettura

Fruizione >> ampiezza

>> capacità ricettiva
24 postazioni con 3 prese elettriche per PC portatili

>> disponibilità del materiale fruibile
>> documenti consultabili a scaffalatura aperta
900 (lo 0.45% del patrimonio complessivo della Biblioteca)

>> documenti richiedibili per ciascuna richiesta
documentazione moderna: 5 unità bibliografiche
documentazione antica e rara: 3 unità bibliografiche
giornali: 3 unità bibliografiche
documentazione archivistica: 2 buste

>> tempi di attesa per la consegna
documentazione, moderna, antica e rara, giornali: 10 minuti massimo

>> durata del deposito
documentazione moderna: 3 giorni

>> prenotazione a distanza
via mail: bmn-mnv.salalettura@beniculturali.it
via web: <http://sbnweb.bnnonline.it/servizi/blank.do>

Fruizione >> efficacia della mediazione

>> assistenza di personale qualificato alla ricerca
Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

>> assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate garantita in via continuativa nell'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca

>> disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

>> cataloghi della Biblioteca a schede
catalogo per autore e titolo
catalogo per soggetto
catalogo delle edizioni del XVI secolo
catalogo tesi di laurea
catalogo delle riviste
catalogo di CD, DVD, VHS
catalogo degli editori-stampatori-tipografi, incisori (fino al 1830)
chiusi al 2002 (viene incrementato l'opac)

>> catalogo della Biblioteca in rete
all'indirizzo: <http://opac.bmnonline.it/SebinaOpac/.do?pb=NAPMV>

>> catalogo di altre biblioteche
OPAC SBN (www.sbn.it)
OPAC Polo SBN di Napoli (<http://polosbn.bmnonline.it/SebinaOpac/Opac.do>)
OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel mondo

>> repertori bibliografici in scaffale
attinenti le seguenti discipline: bibliografia, bibbia, teologia, patristica

Prestito >> ampiezza

>> Prestito locale

>> orario del servizio
8.15—15.15
(lunedì, mercoledì e venerdì)

8.15—17.00
(martedì e giovedì)

>> attesa per l'iscrizione al prestito
10 minuti massimo

>> disponibilità del materiale
>> documenti richiedibili per ciascuna richiesta:
5 unità bibliografiche

>> durata del prestito
30 giorni, prorogabili per altri 30, salvo richiesta di altri utenti

>> attesa per consegna in sede
10 minuti massimo

>> prenotazione a distanza
via mail: bm-n-mnv.prestito@beniculturali.it
via web: <http://sbnweb.bnnonline.it/servizi/blank.do>

>> Prestito interbibliotecario

>> orario del servizio
8.15—15.15
(lunedì, mercoledì e venerdì)

8.15—17.00
(martedì e giovedì)

Il servizio è a pagamento (si rimborsano le spese postali)

>> attesa per l'iscrizione al prestito
10 minuti massimo

>> tempo di inoltro della richiesta
1 giorno massimo

>> tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche
2 giorni massimo

>> durata del prestito
secondo le indicazioni della biblioteca prestataria

Riproduzione >> regolarità e continuità

>> orario delle richieste, del ritiro e della cassa
8.15—15.15
(lunedì, mercoledì e venerdì)

8.15—17.00
(martedì e giovedì)

Riproduzione >> ampiezza

>> disponibilità degli strumenti

>> fotocopie
effettuate dal personale interno della Biblioteca

>> copie da microfilm
effettuate da un laboratorio esterno occasionale

>> fotografie e copie digitali
effettuate da un laboratorio esterno occasionale o dall'utente con mezzi propri (*consultare il listino prezzi con le modalità dettagliate per la riproduzione dei documenti, disponibile in sede e sul sito web della Biblioteca all'indirizzo:*

<http://www.bibliotecastataledimontevergine.beniculturali.it/index.php?it/537/listino-prezzi>)

>> prenotazione a distanza

via mail: bmn-mnv.riproduzioni@beniculturali.it

via web: <http://sbnweb.bnnonline.it/servizi/blank.do>

Riproduzione >> fedeltà

>> conformità alle caratteristiche dell'originale
il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale

Informazioni bibliografiche a distanza >> ampiezza

>> ricerca per corrispondenza

via mail: bmn-mnv.salalettura@beniculturali.it

tel. +39 0825 787191 -789933

fax + 39 0825 789086

posta ordinaria:
Biblioteca Statale di Montevergine
via Domenico Antonio Vaccaro, 1
Palazzo abbaziale di Loreto
83013 Mercogliano (AV)



>> ricerca on line
all'indirizzo: [http://opac.bmonline.it/SebinaOpac/.do?
pb=NAPMV](http://opac.bmonline.it/SebinaOpac/.do?pb=NAPMV)

Informazioni bibliografiche a distanza >>
efficacia della mediazione

>> indicazione dei referenti

URP (Ufficio Relazioni con il pubblico)

Domenico D. De Falco

(domenicodonato.defalco@beniculturali.it)

Archivio

Anna Battaglia (bmn-mnv.archivio@beniculturali.it)

>> tempi di risposta

2 giorni massimo

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali avvalendosi del modulo allegato alla presente Carta e consegnandolo al personale della Biblioteca:

via posta ordinaria:
via Domenico Antonio Vaccaro, 1
Palazzo abbaziale di Loreto
83013 Mercogliano (AV)

via mail: bm-mnv@beniculturali.it
via fax: 0825 789086

La Biblioteca Statale di Montevergine effettua un monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni e ad attivare come forma di ristoro l'omaggio di opuscoli informativi. 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 è diffusa all'ingresso della Biblioteca e sul sito Internet.

Revisione e aggiornamento

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

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.

>>> BIBLIOTECA STATALE DI MONTEVERGINE
Via Domenico Antonio Vaccaro, 1—Palazzo abbaziale di Loreto
83013 Mercogliano (AV)
tel. +39 0825 787191—789933 fax +39 0825 789086
bmn-mnv@beniculturali.it
www.bibliotecastataledimontevergine.beniculturali.it

>> **Modulo di reclamo**
(si prega di compilare in stampatello)

reclamo presentato da

Cognome _____
nome _____
nato/a a _____ prov. _____ il _____
residente a _____ prov. _____
via _____
cap _____ tel _____ fax _____

oggetto del reclamo

motivo del reclamo

richieste di miglioramento dei servizi

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni



BIBLIOTECA STATALE DI MONTEVERGINE

Via Domenico Antonio Vaccaro, 1
Palazzo abbaziale di Loreto
83013 Mercogliano (AV)
tel. +39 0825 787191—789933
fax +39 0825 789086
Email: bm-mnv@beniculturali.it
PEC: mbac-bm-mnv@mailcert.beniculturali.it
www.bibliotecastataledimontevergine.beniculturali.it/

(Prodotto in proprio, aprile 2019)