



MINISTERO
DELLA
CULTURA

Biblioteca Nazionale Braidense

Carta della qualità dei servizi

febbraio 2023

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 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Nazionale Braidense è una biblioteca pubblica statale che dal 2015 è stata annessa alla Pinacoteca di Brera, istituto autonomo del Ministero della Cultura. La sua sede è in Milano - Via Brera, 28

L'istituzione della Biblioteca Nazionale Braidense si colloca nel quadro della sensibile attenzione rivolta al mondo della cultura dal riformismo illuminato del XVIII secolo. L'imperatrice Maria Teresa fondò la biblioteca nel 1770 per offrire agli studiosi uno strumento moderno, che fosse complementare alla biblioteca Ambrosiana aperta al pubblico fin dal 1609.

In seguito alla soppressione della Compagnia di Gesù, nel 1773 la biblioteca trovò sede nel palazzo di Brera, poi ristrutturato dall'architetto Piermarini, che realizzò per il nuovo istituto un salone monumentale, ora dedicato alle esposizioni e manifestazioni culturali, dove campeggia il ritratto dell'imperatrice dipinto da Agostino Comerio.

Al momento dell'apertura al pubblico - nel 1786 - i fondi Pertusati, Haller, Gesuitico, poi Durini ecc. davano alla biblioteca la configurazione di raccolta ampia e ben differenziata, atta ad approfondire gli studi in ogni disciplina, sia umanistica che scientifica, mentre l'aggiornamento avveniva oltre che con acquisti e doni, soprattutto grazie alla legge sul deposito obbligatorio degli stampati da parte dei tipografi.

Durante l'Ottocento la Braidense conservò la fisionomia di biblioteca di carattere generale e si arricchì di cospicue e preziose raccolte (raccolta manzoniana, bodoniana ecc). Di particolare rilevanza durante la prima metà del secolo l'apporto del deposito obbligatorio, che fece confluire in biblioteca la produzione libraria di tutto il regno Lombardo-Veneto, territorio ai vertici della produzione tipografica italiana.

Nel 1965 ha aperto al pubblico l'Ufficio Ricerche Fondi Musicali che dal 1978 è ospitato presso il Conservatorio di Milano.

Dal 2004 in Biblioteca e consultabile dagli studiosi l'Archivio Storico della Casa musicale Ricordi. Il patrimonio bibliografico è oggi costituito da circa 1.500.000 unità, di cui 2.117 manoscritti, 35.868 autografi, 2.368 incunaboli, 24.401 cinquecentine, circa 24.000 testate di periodici di cui 6.726 correnti, 5.200 stampe fotografiche anteriori al 1950, oltre a 50.000 negativi su lastra, 30.000 bobine di microfilm che riproducono principalmente 1.300 testate di periodici, 120.000 microfiches.

La Società Storica Lombarda dal 2013 ha sede presso la Biblioteca Nazionale Braidense grazie a un accordo di valorizzazione con gli organi Ministeriali-

COMPITI E I SERVIZI

La BNB si caratterizza prevalentemente come biblioteca di tradizione ed è deputata a:

- conservare il nucleo fondamentale della biblioteca costituito dai fondi che ne hanno caratterizzato l'origine e dagli altri fondi antichi progressivamente acquisiti
- conservare e rendere fruibile la copia a lei destinata per legge di tutte le pubblicazioni edita in Milano e provincia
- documentare la cultura italiana e internazionale, in particolare il settore umanistico, storico e letterario e artistico.

Una particolare attenzione è inoltre riservata a:

- documentare la cultura lombarda, con l'acquisto delle più importanti e significative pubblicazioni
- aggiornare i settori della letteratura codicologica e dei cataloghi di manoscritti.

Inoltre, organizza mostre, convegni, seminari e presentazioni di libri; svolge attività editoriale, promuove e partecipa a iniziative di carattere culturale in collaborazione con enti e istituzioni nazionali ed estere.

Per informazioni:

- via telefono: +39 02 72263401
- via e-mail: b-brai@cultura.gov.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura al pubblico	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	Lun-ven: 8.30 -18.15; sab. 8.30-13-30 (agosto: 8.30-13.30)
Orario di apertura	<p><i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i> ▪ <i>Chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	<p>La Biblioteca è chiusa tutte le domeniche e nei seguenti giorni: 1 e 6 gennaio, 25 aprile, 1 maggio, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 2 giugno, 15 agosto, 7, 8, 25 e 26 dicembre</p> <p>Chiusura straordinaria: una settimana a dicembre e una ad agosto con apertura di 2 ore al giorno.</p>
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	<i>Non più di 60 minuti</i>	Non più di 20'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Accoglienza		
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	<i>SI</i>	brochure bilingue (italiano, inglese) sull'utilizzo dei servizi della Biblioteca e materiale informativo sulle manifestazioni culturali in Biblioteca e sul territorio
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	<i>SI</i>	https://bibliotecabraidense.org/
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	<i>SI</i>	Guida agli spazi con pannelli
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>SI</i>	Ascensore Servizi igienici attrezzati
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva	<i>Almeno 20 posti di consultazione</i>	SALA LETTURA: 40 posti riservati allo studio con prese elettriche per pc portatili; SALA CONSULTAZIONE: 42 posti riservati alla consultazione del materiale della biblioteca (scaffale aperto e su richiesta) con prese elettriche per pc portatili SALA MANZONIANA: 6 posti riservati alla consultazione di manoscritti, autografi e materiale raro e di pregio SALA CATALOGHI: 3 postazioni per microfilm, 2 postazioni per TECHE RAI, 3 postazioni consultazione OPAC e BANCHE DATI SALA MARIA TERESA: 80 visitatori in occasione delle mostre temporanee
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti consultabili a scaffalatura aperta 	<i>SI</i>	Sala Consultazione, Lettura e Cataloghi: 35.000 volumi

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti richiedibili per ciascuna richiesta 		
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione moderna 	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 5 unità.
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione antica e rara 	<i>A partire da 1 unità</i>	Massimo 5 unità. Salvo necessità particolari. La richiesta viene effettuata direttamente in Sala Manzoni.
<ul style="list-style-type: none"> - giornali e periodici 	<i>Almeno 2 unità</i>	Prenotazione attraverso OPAC 3 volte a settimana. Mensili: 2 annate Settimanali: 1 annata Quotidiani: 6 mesi continuativi
<ul style="list-style-type: none"> - altre tipologie di documenti 	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 3 unità.
<ul style="list-style-type: none"> • Tempi di attesa per la consegna: 		
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione moderna 	<i>Non più di 75'</i>	La presa nei magazzini viene effettuata due volte al giorno su prenotazione. Consegna mattina alle 9.30 e alle ore 13.30
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione antica, rara e di pregio 	<i>Non più di 75'</i>	15'
<ul style="list-style-type: none"> - giornali 	<i>Non più di 75'</i>	Consegna tre gg. a settimana. Materiale collocato nei magazzini esterni per i quali è necessaria una prenotazione
<ul style="list-style-type: none"> • Durata del deposito: 		
<ul style="list-style-type: none"> - Documentazione moderna 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	30 gg. Monografie, 60 gg. periodici
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione antica, rara e di pregio 	<i>Tra i 5 e i 7 giorni</i>	30 gg.
<ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione a distanza 	<i>SI</i>	Attraverso http://opac.braidense.it/Extracat per opere non in SBN https://mil.sbn.it/servizi/blank.do

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>100% dell'orario di apertura</i>	100% dell'orario di apertura
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:		
• in via continuativa	<i>NO</i>	NO
• su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI /NO</i>	NO
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
• Cataloghi della Biblioteca a schede	<i>SI</i>	Cataloghi per autori (fino al 2000), per soggetti (1958-2000), dei periodici, degli autografi, delle fonti biografiche (fino al primo '900)
• Cataloghi della Biblioteca in rete	<i>SI</i>	Autori/titoli, soggetti, periodici, formati elettronici, cd.
• Cataloghi di altre Biblioteche	<i>SI</i>	Cataloghi a stampa delle maggiori biblioteche nazionali, cataloghi a stampa e repertori di manoscritti, incunaboli, accesso ad OPAC nazionali e internazionali.
• Repertori bibliografici in scaffale	<i>SI</i>	Bibliografie generali e di discipline soprattutto umanistiche
• Repertori bibliografici in rete	<i>SI /NO</i>	Cataloghi e inventari di fondi e raccolte digitalizzati, emeroteca, disponibili dal sito web istituzionale
• Bibliografie specializzate in scaffale	<i>SI</i>	sì
• Bibliografie specializzate in rete	<i>SI /NO</i>	sì
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.		No

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
PRESTITO		
Ampiezza		
Orario del servizio	<p><i>Almeno 18 ore settimanali</i></p> <p><i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i></p>	<p>Lun-ven: 8.30 - 18.15</p> <p>Sab: 8.15 - 13.30</p> <p>Il prestito è sospeso 1 settimana nel mese di agosto</p>
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	15'
Disponibilità del materiale:		
<ul style="list-style-type: none"> • documenti richiedibili per ciascuna richiesta 	<i>Almeno 2 unità</i>	Massimo 2 unità con eccezioni per tesi fino a 3.
<ul style="list-style-type: none"> • durata del prestito 	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni prorogabili di altri 30 giorni
<ul style="list-style-type: none"> • attesa per consegna in sede 	<i>Non più di 75'</i>	Materiale su prenotazione (consegna il giorno dopo la prenotazione o alla seconda presa della giornata)
<ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione a distanza 	<i>SI</i>	<p>Attraverso http://opac.braidense.it/</p> <p>Extracat per opere non in SBN</p> <p>https://mil.sbn.it/servizi/blank.do</p>
Prestito interbibliotecario		
Orario del servizio	<p><i>Almeno 18 ore settimanali</i></p> <p><i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio</i></p>	<p>Lun-ven: 8.30 - 18.15</p> <p>Sab: 8.30 - 13.30</p> <p>Il prestito è sospeso nel mese di agosto</p>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Attesa per l'iscrizione al prestito	<i>Non più di 20'</i>	15'
Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non più di 4 giorni</i>	Non più di 3 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	<i>Non più di 10 giorni dall'avvenuto pagamento</i>	Non più di 4 giorni dalla data di richiesta
Durata del prestito	<i>Almeno 15 giorni</i>	30 giorni dal ricevimento
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
• Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lun – ven : 8.30 - 18.15 Sab.: 8.30 - 13.30 in presenza. Da remoto b-brai.riproduzioni@cultura.gov.it
• Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Invio online
• Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Pagamento con sistema PagoPA
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
-Fotocopie	<i>SI / NO</i>	No
- Microfilm	<i>SI / NO</i>	No
- Copie digitali	<i>SI / NO</i>	Sì su richiesta con accettazione preventivo
- Fotografie	<i>SI / NO</i>	Sì (con mezzi propri)
- Altre riproduzioni	<i>SI / NO</i>	No
• Prenotazioni a distanza	<i>SI</i>	e-mail: b-brai.riproduzioni@cultura.gov.it

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza	<i>SI</i>	e-mail: b-brai.informazioni@cultura.gov.it
Ricerca on line	<i>SI / NO</i>	www.bibliotecabraidense.org
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<i>SI / NO</i>	Cataloghi e inventari dei fondi digitalizzati, disponibili sul sito istituzionale Emeroteca digitale Raccolta drammatica Monografie digitalizzate Testi in linea Legature Fondo fotografico Sommariva Catalogo nazionale dei manoscritti musicali L'Ottocento

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI/NO</i>	<p>Comunicazione: Direzione e segreteria b-brai@cultura.gov.it</p> <p>Servizi al pubblico e informazioni: b-brai.informazioni@beniculturali.it</p> <p>Gestione bibliografica, catalogazione e digitalizzazioni: b-brai.catalogazione@cultura.gov.it</p>
Tempi di risposta	<i>Non più di 15 giorni</i>	Non più di 5 giorni

IV TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Reclami, proposte o suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi possono essere inviati alla Direzione della biblioteca attraverso il seguente indirizzo b-brai@cultura.gov.it oppure attraverso il form Chiedi al bibliotecario:

<https://bibliotecabraidense.org/chiedi-al-bibliotecario/>

L'Istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

L'a Biblioteca Nazionale Braidense provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle proposte presentate.

L'Istituto può effettuare inoltre rilevazioni o indagini a campione sulla soddisfazione dell'utente.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà attraverso il sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

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: 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.