



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Nord	Lombardia
Indirizzo	
Via Brera, 28	
Città	Cap
Milano	20121
Denominazione	Acronimo
Biblioteca Nazionale Braidense	BNB
Sito Web	Email
https://bibliotecabraidense.org/	marina.zetti@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Responsabile servizi al pubblico e informazioni bibliografiche	0272263401

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1786

Notizie storiche

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.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Al momento dell'apertura al pubblico 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. Grazie ad accordi di valorizzazione la biblioteca dal 2004 permette la consultazione agli studiosi del materiale dell'Archivio Storico della Casa musicale Ricordi e dal 2013 quello della Società Storica Lombarda.

Missione

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 edite 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.

Compiti e servizi

La Braidense – che da sempre svolge il ruolo di biblioteca di raccolta, conservazione e pubblica lettura – è innanzitutto una grande istituzione al servizio gratuito dei cittadini di Milano e di chiunque sia interessato alle sue attività. La Biblioteca inoltre offre un servizio di informazioni bibliografiche per studi e ricerche e organizza eventi, mostre temporanee e visite guidate per promuovere e far conoscere la sua storia e il proprio patrimonio. Offre al lettore servizi relativi alla consultazione in sede del proprio materiale sia moderno che antico e di prestito sia locale che interbibliotecario previa iscrizione alla biblioteca.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

5

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Angelo

Cognome

Crespi

Qualifica

Direttore Generale

Telefono

02 722631

Email

angelo.crespi@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

lunedì-venerdì: 8,30-18,15, sabato: 8,30-13,30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Sì	domeniche, 1 e 6 gennaio, 25 aprile, pasqua e lunedì dell'angelo, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 7 e 8 dicembre, 25 e 26 dicembre. Ai sensi dell'art. 28 del D.P.R. 417/1995 chiude al pubblico una settimana nel mese di agosto e una nel mese di dicembre. Durante la chiusura sono comunque assicurati i servizi di informazione e di restituzione dei prestiti con orario ridotto.
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
286	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso gratuito
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo • Disseminato nei dispenser di sala • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	5
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala monumentale e sale studio	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
No	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	25%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestrale

Sì	
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
No	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
cataloghi mostre temporanee	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list
Risorse aggiuntive	Accordi e convenzioni
<ul style="list-style-type: none"> • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi 	<ul style="list-style-type: none"> • Volontariato
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	
Gestione diretta	

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Orario

8.30-18.15, sab. 8,30-13,30

Numero di opere inventariate

2000000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- 100%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Incremento delle collezioni, valorizzazione delle stesse attraverso mostre temporanee, conferenze e giornate di studio. Visite guidate e laboratori relativi alle mostre temporanee. Giornate di incontro aperte alla cittadinanza per la conoscenza delle collezioni e della storia dell'Istituto.

Iniziative finalizzate al miglioramento**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Non previsti al momento

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

La biblioteca acquisisce materiale librario e non attraverso il deposito legale e i doni ma prevede anche acquisti mirati alle raccolte conservate

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop,**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti**

caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Non previsti al momento

già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Sono previsti progetti espositivi temporanei che hanno cadenza periodica

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Biblioteca Nazionale Braidense

Tel

0272263401

Indirizzo / Address

Via Brera 28

Email

b-brai@cultura.gov.it