

>>> 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 per i beni e le 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 Reale di Torino 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.

Biblioteca Reale

>>> DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche essenziali

La Biblioteca Reale di Torino, come da DPR 417/1995, è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo; Biblioteca personale dei Re di Sardegna, poi Re d'Italia, fu istituita nei suoi primi anni di regno dal re Carlo Alberto, che ne affidò l'allestimento all'architetto di corte Pelagio Palagi, cui si deve il progetto del Salone monumentale ospitante l'attuale sala di lettura.

Dopo il secondo conflitto mondiale, a partire dal 1948, la Biblioteca venne affidata in amministrazione alla Direzione dei beni demaniali. Quindi fu consegnata temporaneamente alla Soprintendenza bibliografica per il Piemonte in qualità di sezione distaccata della Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino.

Nel 1972 venne inserita tra le biblioteche pubbliche statali aventi particolari compiti e funzioni "per la particolare funzione storica e la singolarità delle materie rappresentate nelle raccolte bibliografiche".

L'Istituto ha sede nella manica di levante del complesso del Palazzo Reale di Torino. Le sue raccolte sono specializzate in discipline storico-araldico-numismatiche, con particolare riferimento alla storia della dinastia e degli stati sabaudi. Conserva un'importante collezione grafica ricca di più di 2.000 disegni di maestri italiani e stranieri dei secoli XV-XIX, tra cui il celeberrimo "Autoritratto" di Leonardo da Vinci.

Dal 1978, ai sensi della legge 371/1970, sono assegnate alla Reale le raccolte librerie della Biblioteca della Basilica di Superga, un fondo librario antico, ricco di circa 1.500 titoli, a carattere religioso-teologico-filosofico.

Dal 2012 è stato creato uno spazio multimediale all'ingresso della Biblioteca con touch che consentono al visitatore/lettore di avere informazioni sul patrimonio della Biblioteca. Inoltre sempre nel 2012 è stato modificato lo spazio del Salone Palagiano suddividendo la sala in due spazi ben distinti: quello espositivo, dove è presente una mostra permanente, nella prima parte della sala, e quello adibito a sala studio, nella seconda parte del salone.

Nel 2013 è stato aperto lo scalone Alfieriano di collegamento tra Biblioteca e Armeria Reale, con la ricollocazione della collezione delle lapidi paleocristiane. Nel 2014 sono stati creati due nuovi caveau, uno inaugurato nell'ottobre 2014 denominato Nuova Sala Espositiva che è sia caveau conservativo, sia espositivo, e un nuovo caveau deposito conservativo di materiale librario; inoltre la Sala Leonardo, caveau conservativo dell'Autoritratto e dei disegni di Leonardo da Vinci e dei leonardeschi, è stato modificato per essere adibito anche a sala consultazione riservata.

A seguito della riforma del Ministero, decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, n. 171 del 29 agosto 2014 e seguente Decreto Ministeriale 23 dicembre 2014, la Biblioteca Reale è assegnata al Polo Reale di Torino, con dipendenza funzionale dalla Direzione Generale Biblioteche.

La Biblioteca Reale è inserita tra le Residenze Sabaude nel Patrimonio mondiale UNESCO.

Indirizzi e contatti

>> [Biblioteca Reale di Torino](#)

Direttore: Giovanni Sacconi

Piazza Castello, 191 - 10122 Torino

tel. +39 011 543855 (centralino)

fax. +39 011 5178259

b-real@beniculturali.it

www.bibliotecareale.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:

- > raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale
- > conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- > acquisire la produzione editoriale 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.

Commento [B1]:

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- > lettura
- > consultazione
- > informazione bibliografica
- > riproduzione
- > organizzazione di attività e manifestazioni culturali

>>> IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso >> regolarità e continuità

>> orario di apertura:

8.15 - 18.45: dal lunedì al venerdì

8.15 - 13.45: sabato

>> orario sala consultazione

8.15 - 18.45: lunedì, martedì, mercoledì

8.15-13.45: giovedì, venerdì, sabato.

>> orario sala visite

8.15 - 18.45: dal lunedì al venerdì

8.15 - 13.45: sabato

>> chiusura ordinaria

Domenica e festività civili e religiose nazionali; 24 giugno (san Giovanni Battista, patrono di Torino).

>> chiusura straordinaria

Due settimane nel mese di agosto, preventivamente segnalate sia con avvisi all'ingresso della Biblioteca, sia sul sito web, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. Durante il periodo di chiusura resta attivo solo Servizio consultazione catalogo dalle ore 10.00 alle ore 11.00. Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente con avvisi sul sito Internet.

L'ingresso per le visite alla Biblioteca è sempre libero a meno di mostre a pagamento.

>> attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

L'accesso ai servizi bibliotecari è garantito a chiunque abbia compiuto 18 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata ai lettori la carta d'entrata. E' libero per la sala espositiva a meno di mostre a pagamento.

Tempi d'attesa: in tempo reale per il rilascio della carte d'ingresso, per le autorizzazioni si rimanda ai tempi indicati nei singoli servizi.

Accesso >> accoglienza

>> informazione e orientamento

Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al personale della Biblioteca. Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili sul sito web all'indirizzo

www.bibliotecareale.beniculturali.it.

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 motoria

Tutti i locali della Biblioteca aperti al pubblico sono accessibili a persone con disabilità motoria.

Fruizione >> ampiezza

>> capacità ricettiva

Salone Palagiano (sala di lettura e consultazione): 20 postazioni, di cui 8 con prese elettriche per PC portatili, netbook, altro.

>> disponibilità del materiale fruibile

>> documenti consultabili a scaffalatura aperta

All'ingresso della Biblioteca sono collocati: dizionari bibliografici, enciclopedie e repertori vari; il materiale è consultabile previa autorizzazione del personale.

>> documenti richiedibili dai lettori per ciascuna richiesta

documentazione moderna: 2 unità bibliografiche,

documentazione antica e rara (manoscritti, disegni e incisioni) è necessaria una lettera di presentazione : 1 unità alla volta e non più di 4 al giorno,

>> tempi di attesa per la consegna

In base al tipo di materiale e alla disponibilità, i tempi di attesa possono variare.

Il materiale collocato al piano terra, 20 minuti al massimo.

Per il materiale con collocazione diversa, i tempi variano in base alla stessa fino a un massimo di 30 giorni
Sul sito della Biblioteca è indicato il materiale che necessita di prenotazione.

Il materiale in consultazione per più giorni viene riservato per lo studioso/ricercatore per la durata della ricerca fino a un massimo di 30 giorni.

>> durata del deposito

documentazione moderna: 7 giorni massimo

documentazione antica e rara: 5 giorni massimo

>> prenotazione a distanza

via e-mail: b-real.infobiblio@beniculturali.it

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 (difficoltà motorie)

Garantita in via continuativa.

>> disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

>> cataloghi della Biblioteca a schede

catalogo generale per autori/titoli/soggetti delle collezioni storiche (chiuso nel 1972)

catalogo generale per autori/titoli delle collezioni e acquisizioni moderne (1972 - 2006)

catalogo per soggetti delle collezioni e acquisizioni moderne (1972 - 2006)

catalogo dei periodici (aggiornato al 2006)

cataloghi degli incunaboli e delle cinquecentine

cataloghi di raccolte di manoscritti, di disegni, di incisioni

>> catalogo della Biblioteca in rete

OPAC Librinlinea del polo regionale SBN

>> cataloghi di altre biblioteche

OPAC SBN (www.sbn.it)

OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel mondo; catalogo a schede per autori della Biblioteca della Basilica di Superga

catalogo collettivo a volume dei periodici delle biblioteche piemontesi - chiuso al 1982

>> repertori bibliografici in scaffale

Enciclopedie, dizionari biografici e repertori vari

Riproduzione >> regolarità e continuità

>> orario delle richieste

8.15 -18.45 dal lunedì al venerdì

Le richieste possono essere inviate via mail a b-real.riproduzioni@beniculturali.it o via fax 0115178259

Riproduzione >> ampiezza

>> disponibilità degli strumenti

>> fotocopie

effettuate dal personale interno della Biblioteca, previa autorizzazione dei funzionari

copie digitali

effettuate da parte del personale della Biblioteca, previa autorizzazione dei funzionari

>> fotografie

effettuate da parte del personale della Biblioteca o tramite laboratorio esterno, previa autorizzazione dei funzionari

>> microfilm

stampe da microfilm effettuate dal personale interno della Biblioteca, previa autorizzazione dei funzionari

>> prenotazioni a distanza

via e-mail: b-real.riproduzioni@beniculturali.it o via fax 0115178259

>> tempi di risposta

15 giorni massimo per le riproduzioni effettuate da personale della Biblioteca

30 giorni massimo per le riproduzioni effettuate da personale esterno (fotografo professionista)

Il servizio è comunque sospeso nel periodo di chiusura della Biblioteca (le due settimane centrali di agosto per la revisione del materiale bibliografico)

Riproduzione >> fedeltà

>> conformità alle caratteristiche dell'originale

Il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale.

Informazioni bibliografiche a distanza >> ampiezza

via e-mail: b-real.infobiblio@beniculturali.it o via fax 0115178259

>> ricerca on line

Su librinlinea

>> ricerca on site

Sul catalogo della Biblioteca

Informazioni bibliografiche a distanza >> efficacia della mediazione

>> indicazione dei referenti

Ufficio Informazioni bibliografiche: b-real.infobiblio@beniculturali.it

>> tempi di risposta

15 giorni massimo. Il servizio è comunque sospeso nel periodo di chiusura della Biblioteca (le due settimane centrali di agosto per la revisione del materiale bibliografico)

>>> 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: compilando l'apposito modulo allegato alla presente Carta e consegnandolo al personale di servizio all'ingresso;

inoltrandolo per posta ordinaria: Piazza Castello, 191 - 10122 Torino;

inoltrandolo per posta elettronica: b-real@beniculturali.it;

La Biblioteca Reale effettua un monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni e ad attivare come forma di ristoro l'omaggio di pubblicazioni istituzionali pubblicate dalla Biblioteca, a scelta dell'Istituto.

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 consultabile all'ingresso e nella sala consultazione e sul sito web della Biblioteca; con la stessa modalità sono anche consultabili il Regolamento interno dell'Istituto e il Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico minimo ogni 2 anni o ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi. La presente carta è aggiornata a settembre 2015.

>>> Carta della Qualità 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

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 gli 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

>>> Biblioteca REALE DI TORINO

>> Modulo di reclamo

>> 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