



MINISTERO per i BENI e per le ATTIVITA' CULTURALI  
e per il TURISMO

Biblioteca del Monumento Nazionale di  
Montecassino

# Carta della qualità dei servizi

2022

## **I. PRESENTAZIONE**

### *CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI*

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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 a “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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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.

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 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 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

*“Clastrum sine armario sicut castrum sine armamentario”.*

La Biblioteca Monumento Nazionale di Montecassino ha la sua origine dall'antica biblioteca monastica fondata insieme all'Abbazia da san Benedetto da Norcia nel VI sec. Che essa esistesse dai primi tempi non ci può essere dubbio: la Regola stessa la nomina: “ognuno riceva un libro dalla biblioteca” (cap. 48).

I precetti del santo fondatore, nel corso dei secoli, vennero ribaditi da disposizioni speciali che vigilavano alla custodia di questo patrimonio del monastero, indispensabile e connessa con l'indole stessa del monachesimo. Eppure non valsero cure e vigilanze ad impedire, nel corso di più di quattordici secoli, dispersioni e distruzioni. Le vicende tristi della storia cassinese ebbero i loro dolorosi riflessi anche sulla biblioteca.

Nel secolo VIII - con la restaurazione del monastero a seguito della distruzione ad opera dei longobardi (580 d.C.) – e in quello seguente, crebbe il numero dei codici con acquisti e donazioni, ma molti di essi uscirono dallo *scriptorium* stesso del monastero, che intanto era venuto ad acquistare maggiore importanza ed esercitava ormai un forte influsso anche nel campo della cultura.

Proprio della metà del VIII secolo è il *codex casinensis* 753, il più antico in scrittura beneventana – detta anche longobardo – cassinese, poiché Montecassino ne fu l'origine e il centro di maggiore produzione.

Molto più notevole fu l'accrescimento della Biblioteca dopo il ritorno dei monaci a Montecassino (949) a seguito delle vicende della seconda distruzione dell'Abbazia ad opera dei saraceni. L'incremento doveva ancora intensificarsi nei secoli seguenti e raggiungere il punto più alto al tempo dell'abate Desiderio (1058-1087), che a causa del numero sempre crescente dei codici e dei documenti, destinava alla Biblioteca un nuovo locale, nel quadro dell'ingrandimento e dell'abbellimento generale dell'intera Abbazia.

Dal secolo XII al XIV, pur diminuendo l'attività scrittoria dei monaci, si pensò di arricchire la Biblioteca con nuovi acquisti. In particolare, con l'invenzione della stampa, terminata o molto ridotta l'attività scrittoria, l'attenzione dei monaci si rivolge all'acquisto degli stampati.

In particolare, dando una scorsa sommaria ai cataloghi della Biblioteca, nel secolo XVI si registra un notevole incremento del patrimonio librario, dovuto non solo agli acquisti ma anche alle donazioni di varie edizioni di particolare pregio. È da rimarcare anche che, alla fine del secolo XVI “esularono” da Montecassino 20 manoscritti biblici, 5 incunaboli e 39 edizioni della Bibbia anteriori al 1561 per servire alla nuova edizione della *Biblia Vulgata*.

Alla fine del Secolo XVIII, la nuova sciagura che si abbatté sulla Biblioteca e sull'Archivio, ad opera del saccheggio del 1799 da parte delle truppe francesi di Napoleone lasciò profonde tracce, anche se non interruppe del tutto l'attività culturale dei monaci.

Con la soppressione del 1866 l'Abbazia diveniva Monumento Nazionale e anche la Biblioteca diventava proprietà dello Stato, rimanendo però affidata ai monaci che del Monumento erano dichiarati custodi.

La mutata situazione giuridica dell'Abbazia portò di conseguenza un cambiamento anche della Biblioteca. Così a fianco dell'antico fondo ormai statale, si costituì e si sviluppò una nuova collezione bibliografica di proprietà dei monaci.

L'ultima distruzione di Montecassino avvenuta a seguito di un bombardamento (1944) nel corso della seconda guerra mondiale, provocò danni incalcolabili al patrimonio della biblioteca, del quale solo una piccola parte poté essere messa in salvo. Prima della distruzione la Biblioteca poteva contare su 120000 volumi, nel 1955 se ne potevano contare appena 20000.

Attualmente la Biblioteca di Montecassino, considerando unitamente le due collezioni bibliografiche, possiede:

- 1110 codici
- 189 incunaboli
- circa 32000 volumi anteriori al 1830 (fondo antico)
- circa 110000 volumi posteriori al 1830 (fondo moderno)

Numerose sono le edizioni cinquecentesche e seicentesche. Alcuni codici risalgono al VI e VII secolo. Tra le numerose pergamene, deve essere dato rilievo al *placito cassinese* (960), considerato uno dei primi documenti della letteratura italiana.

Forte di questo patrimonio di raro pregio, la Biblioteca di Montecassino si propone di contribuire a divulgare e promuovere la cultura quale bene inalienabile dell'intera umanità, testimone e anello di congiunzione tra passato e futuro; un futuro che può essere fiore e frutto solo se, a questo ricco passato, rimane saldamente ancorato.

## **I COMPITI E I 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. A conferma di ciò, la quasi totalità del patrimonio librario posseduto da questa Biblioteca si trova catalogato sulla rete SBN, disponibile on-line.

Inoltre la Biblioteca collabora con Università e istituti Superiori per stage e tirocini formativi.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- ✓ lettura
- ✓ consultazione
- ✓ informazione bibliografica
- ✓ in coincidenza con particolari eventi la Biblioteca organizza mostre e manifestazioni culturali
- ✓ Sempre in coincidenza di particolari eventi vengono organizzate visite guidate, ma per gruppi con un numero limitato di componenti (5/6 persone): questo è giustificato da motivi di sicurezza per custodia del patrimonio librario

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ACCESSO                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| Regolarità e continuità                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| Orario di apertura                                                                                              | 9:30 -13:30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| Giorni di apertura                                                                                              | Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti :<br>Chiusura ordinaria: <ul style="list-style-type: none"><li>- Sabato</li><li>- domenica, festività civili e religiose (DM 13-04-1993), 21 Marzo (San Benedetto patrono di Montecassino)</li></ul> Chiusura straordinaria: <ul style="list-style-type: none"><li>- Due settimane nel mese di agosto, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario.</li></ul> |                       |
| Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni                                                                  | 10'                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |
| Accoglienza                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| Sito web                                                                                                        | www.bibliotecamontecassino.beniculturali.it                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| Informazione e orientamento <ul style="list-style-type: none"><li>- esistenza di un punto informativo</li></ul> | All'ingresso del monastero presso l'ufficio informazioni gli utenti possono rivolgersi per avere indicazioni generali sulle modalità di accesso alla Biblioteca                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- disponibilità di materiale informativo gratuito</li></ul>               | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- presenza di segnaletica interna</li></ul>                               | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- presenza di segnaletica esterna</li></ul>                               | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |
| Addetti ai servizi e personale di sala                                                                          | Gli addetti ai servizi nonché il personale di sala sono muniti di cartellino identificativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità                                                              | Non tutti i locali aperti al pubblico sono facilmente accessibili per persone con diversa abilità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |

|                                                                                             |                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FRUIZIONE</b>                                                                            |                                                                                                                                        |
| <b>Ampiezza</b>                                                                             |                                                                                                                                        |
| Capacità ricettiva                                                                          | Sala consultazione e lettura: 30 posti di cui<br>Sala consultazione sezione stampati: 16<br>Sala consultazione sezione manoscritti: 14 |
| Disponibilità del materiale fruibile:<br><br>- documenti consultabili a scaffalatura aperta | Sì. In prevalenza enciclopedie e raccolte bibliografiche di storia locale.<br><br>Circa 2000 documenti                                 |
| Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:                                              |                                                                                                                                        |
| - documentazione moderna                                                                    | 3 unità bibliografiche per un massimo di 6 volumi                                                                                      |
| - documentazione antica e rara                                                              | 3 unità bibliografiche                                                                                                                 |
| - giornali                                                                                  | 3 unità                                                                                                                                |
| - altre tipologie di documenti                                                              | CD-Rom, Dvd, fotografie: numero variabile superiore a 3 unità a discrezione del Bibliotecario                                          |
| Tempi di attesa per la consegna:                                                            |                                                                                                                                        |
| - documentazione moderna                                                                    | 10'                                                                                                                                    |
| - documentazione antica e rara                                                              | 10'                                                                                                                                    |
| - giornali                                                                                  | 10'                                                                                                                                    |
| Durata del deposito:                                                                        |                                                                                                                                        |
| - documentazione moderna                                                                    | 3 giorni                                                                                                                               |
| - documentazione antica e rara                                                              | 3 giorni                                                                                                                               |
| Prenotazione a distanza                                                                     | tel. 0776-312393<br>tel. 0776-312258<br><a href="mailto:bmn-mnc@beniculturali.it">bmn-mnc@beniculturali.it</a>                         |
| Sale aperte alla fruizione                                                                  | n. 2 sale aperte alla fruizione.<br>La pulizia viene effettuata 2 volte a settimana                                                    |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Illuminazione                                                                                                             | L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti                                                                                                                                                                                                             |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi                                                                      | Sì                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Efficacia della mediazione</b>                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca                                                                          | Il personale qualificato alla ricerca è presente per tutto l'orario di apertura della biblioteca.<br>Il personale non dispone di divisa                                                                                                                                                               |
| Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:<br>- in via continuativa                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| - su richiesta quando non presente in via continuativa                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:<br><br>- cataloghi della Biblioteca a schede                           | Catalogo generale per autori e titoli;<br>Catalogo generale per soggetto/classificazione;<br><br>(aggiornamento fermo al 1985)                                                                                                                                                                        |
| - cataloghi della Biblioteca in rete                                                                                      | <a href="http://opacbiblioroma.polorml.it/opac2/RML">http://opacbiblioroma.polorml.it/opac2/RML</a><br><br>Catalogo generale per autori e titoli: aggiornamento settimanale<br>Catalogo generale per soggetto/classificazione: aggiornamento settimanale<br>Catalogo periodici: aggiornamento mensile |
| - cataloghi di altre Biblioteche                                                                                          | <a href="https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp">https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp</a><br>- OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel mondo                                                                                                                                      |
| - repertori bibliografici in scaffale                                                                                     | Attinenti le seguenti discipline: Diritto, Arte, Letteratura italiana, Storia                                                                                                                                                                                                                         |
| - repertori bibliografici in rete                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| - bibliografie specializzate in scaffale                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| - bibliografie specializzate in rete                                                                                      | Attinenti le seguenti discipline: Diritto, Arte, Letteratura italiana, Storia                                                                                                                                                                                                                         |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi<br><br>- strumenti e sussidi specifici |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>                           |                                                            |
| <b>Ampiezza</b>                                     |                                                            |
| Bookshop                                            | No                                                         |
| Caffetteria                                         | No                                                         |
| Guardaroba                                          | Sì                                                         |
| Deposito oggetti                                    | Sì                                                         |
| <b>PRESTITO</b>                                     |                                                            |
| <b>Ampiezza</b>                                     |                                                            |
| <b>Prestito locale</b>                              | No                                                         |
| Orario del servizio                                 |                                                            |
| Attesa per l'iscrizione al prestito                 |                                                            |
| Disponibilità del materiale:                        |                                                            |
| - documenti richiedibili per ciascuna richiesta     |                                                            |
| - durata del prestito                               |                                                            |
| - attesa per consegna in sede                       |                                                            |
| - prenotazione a distanza                           |                                                            |
| <b>Prestito interbibliotecario</b>                  | No                                                         |
| Orario del servizio                                 |                                                            |
| Attesa per l'iscrizione al prestito                 |                                                            |
| Tempo di inoltro della richiesta                    |                                                            |
| Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche |                                                            |
| Durata del prestito                                 |                                                            |
| <b>RIPRODUZIONE</b>                                 |                                                            |
| <b>Regolarità e continuità</b>                      |                                                            |
| Orario delle richieste                              | Nell'orario di apertura                                    |
| Orario del ritiro                                   | Nell'orario di apertura o invio delle scansioni via e-mail |
| Orario della cassa                                  |                                                            |
| <b>Ampiezza</b>                                     |                                                            |
| Possibilità di effettuare:                          |                                                            |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - fotocopie                                                             | No                                                                                                                                                                                                                     |
| - microfilm                                                             | No                                                                                                                                                                                                                     |
| - copie digitali                                                        | No                                                                                                                                                                                                                     |
| - fotografie                                                            | Previa autorizzazione con propria attrezzatura (fotocamera digitale, tablet, smartphone, etc.)                                                                                                                         |
| - altre riproduzioni                                                    | No                                                                                                                                                                                                                     |
| Prenotazioni a distanza                                                 | tel. 0776-312393<br><a href="mailto:bmn-mnc@beniculturali.it">bmn-mnc@beniculturali.it</a>                                                                                                                             |
| <b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>                           |                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ampiezza</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza                                | <a href="http://opacbiblioroma.caspur.it">http://opacbiblioroma.caspur.it</a>                                                                                                                                          |
| Accesso ai documenti online                                             |                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Efficacia della mediazione</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                        |
| Indicazione dei referenti                                               | D. Giovanni Pischedda ( <a href="mailto:bmn-mnc@beniculturali.it">bmn-mnc@beniculturali.it</a> ;<br><a href="mailto:giovanni.pischedda@beniculturali.it">giovanni.pischedda@beniculturali.it</a> ;<br>tel: 0776-312393 |
| Tempi di risposta                                                       | Massimo 5 giorni                                                                                                                                                                                                       |
| <b>VALORIZZAZIONE</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Ampiezza</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |
| Mostre                                                                  |                                                                                                                                                                                                                        |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) |                                                                                                                                                                                                                        |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)                | Collane:<br>-Miscellanea Cassinese;<br>-Biblioteca del Lazio Meridionale;<br>-Biblioteca della Miscellanea Cassinese;<br>- Archivio Storico del Lazio Meridionale;<br>-Studi e Documenti del Lazio Meridionale.        |
| Diffusione delle attività/iniziative                                    |                                                                                                                                                                                                                        |
| Risorse aggiuntive                                                      |                                                                                                                                                                                                                        |
| Altro                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                  |                                                                          |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>                    |                                                                          |
| <b>Ampiezza</b>                                  |                                                                          |
| Iniziative:                                      |                                                                          |
| - visite e percorsi tematici                     |                                                                          |
| - laboratori artistici e di animazione           |                                                                          |
| - corsi di formazione per docenti scolastici     |                                                                          |
| - corsi di formazione per operatori didattici    |                                                                          |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole | Tirocini formativi, durante tutto il corso dell'anno                     |
| - altre iniziative                               |                                                                          |
| <b>Evidenza</b>                                  |                                                                          |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | La comunicazione avviene prevalentemente via e-mail                      |
| <b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>              |                                                                          |
| <b>Ampiezza</b>                                  |                                                                          |
| Coinvolgimento degli stakeholder                 |                                                                          |
| <b>Evidenza</b>                                  |                                                                          |
| Modalità di comunicazione delle attività         |                                                                          |
| <b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>                |                                                                          |
| <b>Ampiezza</b>                                  |                                                                          |
| Obiettivi di miglioramento                       |                                                                          |
| Iniziative finalizzate al miglioramento:         |                                                                          |
| - delle strutture                                | Ristrutturazione di locale per esposizione materiale bibliografico raro. |
| - delle collezioni                               |                                                                          |

|                                    |                                                                                              |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| - dei servizi                      |                                                                                              |
| - delle attività di valorizzazione |                                                                                              |
| - altro                            |                                                                                              |
| <b>RECLAMI</b>                     |                                                                                              |
| Reclami                            | <a href="mailto:giovanni.pischedda@beniculturali.it">giovanni.pischedda@beniculturali.it</a> |

#### INDIRIZZI E CONTATTI

Biblioteca Monumento Nazionale di Montecassino

Via Montecassino - 03043 - Cassino

tel. 0776-312393 (sezione stampati)

tel. 0776-312258 (sezione manoscritti)

[bmnmnc@beniculturali.it](mailto:bmnmnc@beniculturali.it)

[mbac.bmnmnc@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac.bmnmnc@mailcert.beniculturali.it)

→ Il referente per la compilazione della Carta è d. Giovanni Pischedda  
(e-mail: [giovanni.pischedda@beniculturali.it](mailto:giovanni.pischedda@beniculturali.it))

## *IV. 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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è d. Giovanni Pischedda

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [giovanni.pischedda@beniculturali.it](mailto:giovanni.pischedda@beniculturali.it). o un fax al seguente numero 0776-312393

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [bm-mnc@beniculturali.it](mailto:bm-mnc@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

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

Montecassino, 17/01/2022

### **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. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, 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

### **Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**Biblioteca.....**

Indirizzo.....

Tel. .... Fax .....

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ 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**

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**Library ...**

Address .....

Phone/fax .....

E-mail .....

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_

Surname: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Nationality: \_\_\_\_\_

Phone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days