



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E  
DEL TURISMO

BIBLIOTECA STATALE DEL MONUMENTO  
NAZIONALE DI GROTTAFERRATA

# CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

2024

# 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 dei beni e delle 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 Statale del Monumento Nazionale di Grottaferrata 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 annessa al Monumento Nazionale di Grottaferrata è una Biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo. Nel territorio del comune di Grottaferrata al centro, alla fine di corso del Popolo, sorge l'Abbazia di Grottaferrata fondata nel 1004 da monaci provenienti dalla Calabria bizantina guidati da s. Nilo di Rossano (910 ca.+1004). Nei secoli del Medioevo e dell'età moderna il complesso degli edifici abbaziali, chiesa inclusa, subì molte rielaborazioni: importantissima la costruzione della fortezza "roveriana" voluta, alla fine del XV sec., dal card. commendatario Giuliano della Rovere, poi papa Giulio II. Nel 1873 tutto il complesso monumentale venne incamerato dallo Stato italiano, che ne affidò la custodia alla Congregazione d'Italia dei Monaci Basiliani, cioè i successori dei fondatori dell'XI sec. (ss. Nilo e Bartolomeo). Molti lavori di ripristino e di restauro ebbero luogo tra fine XIX e prima metà del XX sec. nel "palazzetto abbaziale", dove sono attualmente collocati la Biblioteca e l'Archivio storico. La comunità monastica ha conservato dalle origini ad oggi ininterrottamente la spiritualità e il rito bizantino-greco, dimostrandosi un "unicum" ecclesiologico in quanto, unita al papa fin dal principio (la fondazione risale a 50 anni prima del cosiddetto scisma del 1054), è rimasta fedele alle sue radici orientali, che la imparentano strettamente alla tradizione della Chiesa bizantino ortodossa.

Fondi librari: fondo a stampa moderno. Ammonta a oltre 50.000 volumi comprese le opere stampate a partire dal secolo XVII.

Cinquecentine. Le opere a stampa del secolo XVI sono circa 700.

Incunaboli. Sono 71 gli incunaboli posseduti dalla Biblioteca.

Manoscritti. Il numero dei volumi, ordinati per materia, è di 1197, contenenti in alcuni casi più opere.

Fondi Archivistici. "Monastero di Santa Maria di Grottaferrata", 1105-1873 con documenti fino al 1887. Conta circa 400 unità cartacee, duecento documenti membranacei. "Cancelleria degli abati commendatari", 1462-1824, con documenti in copia a partire dal sec. XII fino al 1874.

"Collegio di S. Basilio de Urbe" 1510-1861, con doc. in copia a partire dal sec. XII.

"Monumento Nazionale" dal 1874. Il fondo, di circa 80 unità, documenta i rapporti con le competenti amministrazioni dello Stato.

### INDIRIZZI E CONTATTI

Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Grottaferrata  
Referente per la Carta dei Servizi Il Direttore Andrea Pedditzi  
Indirizzo di posta ordinaria Corso del Popolo, 128 00046 Grottaferrata  
Telefono: 06.9454151, 06.94541584,2,3

indirizzo di posta elettronica: [bm-n-grf@cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@cultura.gov.it)

PEC: [bm-n-grf@pec.cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@pec.cultura.gov.it)

indirizzo sito web: [bibliotecagrottaferrata.cultura.gov.it](http://bibliotecagrottaferrata.cultura.gov.it)

### COMPITI E SERVIZI

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

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

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura
- consultazione
- informazione bibliografica
- prestito locale
- altri servizi erogati dall'istituto: organizzazione di mostre e manifestazioni culturali; visite guidate

### III. IMPEGNI e STANDARD di QUALITÀ

#### ACCESSO : REGOLARITÀ E CONTINUITÀ

##### ✓ *Orario di apertura al pubblico*

8.30 - 14.00: lunedì – venerdì

##### ✓ *Chiusura ordinaria*

Sabato pomeriggio, domenica e festività civili e religiose nazionali; (santo patrono 26 settembre).

##### ✓ *Chiusura straordinaria*

Due settimane nel mese di agosto e dicembre, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. In alcune circostanze, legate alla particolare liturgia bizantina monastica che impediscono al monaco direttore di essere presente in biblioteca, l'accesso è chiuso al pubblico.

Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

##### ✓ *Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni*

L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido.

All'ingresso è rilasciata agli utenti una tessera d'entrata annuale

Tempi d'attesa: 05 minuti massimo

#### ACCESSO: ACCOGLIENZA

##### ✓ *Informazione e orientamento*

- Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato in fondo alla sala lettura.

- Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili all'indirizzo di posta elettronica [bmn-grf@cultura.gov.it](mailto:bmn-grf@cultura.gov.it)
- L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

## FRUIZIONE: AMPIEZZA

### ✓ Capacità ricettiva

- Sala lettura: 20 postazioni con 08 prese elettriche per PC portatili
- Sala lettura: 1 postazione informatizzata per la consultazione dei cataloghi on line e della raccolta digitalizzata dei manoscritti.

### ✓ Disponibilità del materiale fruibile

- Documenti consultabili a scaffalatura aperta  
(il 10% del patrimonio complessivo della Biblioteca)
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta
  - documentazione moderna: 1 unità bibliografiche per un massimo di 01 volumi
  - documentazione antica e rara: 1 unità bibliografica; per la consultazione dei manoscritti è richiesta una lettera di presentazione da parte di una istituzione accademica.
  - giornali: 2 unità bibliografiche

#### Tempi di attesa per la consegna

- documentazione moderna: 05 minuti massimo
- documentazione antica e rara: 05 minuti massimo
- giornali: 05 minuti massimo

#### Durata del deposito

- documentazione moderna: 05 giorni
- documentazione antica e rara: 00 giorni
- giornali: 05 giorni

### ◦ Prenotazione a distanza

#### Indicare le modalità, es.:

- via mail: [bmn-grf@cultura.gov.it](mailto:bmn-grf@cultura.gov.it)
- via telefono: 06.9454151, 06.94541584,3,2

## FRUIZIONE: EFFICACIA della MEDIAZIONE

### ✓ Assistenza di personale qualificato alla ricerca

Garantita nell'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

### ✓ Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

- Cataloghi della Biblioteca

- catalogo periodici - aggiornamento quotidiano/settimanale/mensile/ecc.
- catalogo per autore e per soggetto chiuso al 2007
- raccolta digitalizzata dei manoscritti
- catalogo incunaboli

◦ *Cataloghi della Biblioteca in rete*

- catalogo in ISIS informatizzato tutto riversato in Opac
- catalogo a schede chiuso al 2007 in fase di completamento il riversamento in Opac
- fondo cinquecentine, catalogato nell'ambito del censimento nazionale delle edizioni del XVI secolo ([http://edit16.iccu.sbn.it/web\\_iccu/ihome.htm](http://edit16.iccu.sbn.it/web_iccu/ihome.htm))

*Cataloghi di altre Biblioteche*

- OPAC SBN ([www.sbn.it](http://www.sbn.it))

◦ *Repertori bibliografici in scaffale*

Attinenti le seguenti discipline: Letteratura, Storia, Codicologia

◦ *Bibliografie specializzate in scaffale*

Attinenti le seguenti discipline: Letteratura, Storia, Codicologia

## PRESTITO: AMPIEZZA

### PRESTITO LOCALE

✓ *Orario del servizio*

8.30 - 14.00: lunedì – venerdì

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

✓ *Attesa per l'iscrizione al prestito*

10 minuti massimo

✓ *Disponibilità del materiale*

◦ *Consultazione dei manoscritti*

01 unità bibliografiche

◦ *Documenti richiedibili per ciascuna richiesta*

01 unità bibliografiche

◦ *Durata del prestito*

07 giorni massimo

◦ *Attesa per consegna in sede*

05 minuti massimo

◦ *Prenotazione a distanza*

- via mail: [bm-n-grf@cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@cultura.gov.it)
- via telefono: 06.9454151, 06.94541584,2,3

## RIPRODUZIONE: REGOLARITA' e CONTINUITA'

- ✓ *Orario delle richieste, del ritiro*
- 8.30 - 14.00: lunedì -venerdì

## RIPRODUZIONE: AMPIEZZA

- ✓ *Disponibilità degli strumenti*
  - Fotografie effettuate dall'utente con mezzi propri
  - Riproduzioni dalla raccolta digitalizzata dei manoscritti
- ✓ *Prenotazione a distanza*
  - via mail: [bm-n-grf@icultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@icultura.gov.it)
  - via telefono: 06.9454151, 06.94541584,2,3

## INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE a DISTANZA: AMPIEZZA

- ✓ *Ricerca per corrispondenza*
  - via mail: [bm-n-grf@cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@cultura.gov.it)
  - via telefono: 06.9454151, 06.94541584, 3, 2
- ✓ *Ricerca on line*

All'indirizzo [www.opac.it](http://www.opac.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 puntuali:

- avvalendosi del modulo allegato alla presente Carta e consegnandolo al personale della biblioteca
- via e-mail: [bm-n-grf@cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@cultura.gov.it)

La Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Grottaferrata effettua un monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni.

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 sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet della biblioteca.

## 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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

*Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Grottaferrata*

Referente per la Carta dei Servizi Il Direttore Andrea Pedditzi

Corso del Popolo, 128 - 00046 Grottaferrata (RM)

tel. +39 06 9454151

[bm-n-grf@cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@cultura.gov.it)

[bm-n-grf@pec.cultura.gov.it](mailto:bm-n-grf@pec.cultura.gov.it)

[bibliotecagrottaferrata.cultur.gov.it](http://bibliotecagrottaferrata.cultur.gov.it)

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

cap \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

OGGETTO DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MOTIVO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

---

---

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

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**