



## **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 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 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>	
Sud	Campania	
<b>Indirizzo</b>		
Via Michele Morcaldi, 6		
<b>Città</b>	<b>Cap</b>	
Cava de' Tirreni	84013	
<b>Denominazione</b>		
Biblioteca Statale del Monumento Nazionale Badia di Cava		
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>	
<a href="https://www.bibliotecabadiadicava.it">https://www.bibliotecabadiadicava.it</a>	<a href="mailto:bmn-bdc@cultura.gov.it">bmn-bdc@cultura.gov.it</a>	
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>	
p.Carmine Allegretti	089 34 52 55	
<b>Caratteristiche essenziali</b>		
<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1867
<b>Notizie storiche</b>		
La biblioteca dovette sorgere con l'Abbazia già dal sec. XI per fornire testi ai monaci utili ai loro studi. Tra il XII e il XIV sec la sua raccolta si arricchì grazie ai codici donati o compilati nello "Scriptorium" del monastero, ma subì poi una dispersione nell'epoca della commenda (1431-1497) a causa della situazione precaria che faceva ritenere non necessari tanti testi al modesto numero di monaci rimasti, e che ebbe fine con l'ingresso dell'Abbazia nella Congregazione di S. Giustina, in seguito alla quale la biblioteca rinacque con l'acquisizione di i manoscritti e primi libri a stampa . Nell'Ottocento si ebbero le soppressioni degli ordini religiosi, dalle quali però l'Abbazia si salvò con conseguente nomina a "Monumento Nazionale" e la stessa biblioteca divenne proprietà dello Stato insieme all'Archivio, nato anch'esso nel sec. XI per la necessità di amministrare feudi, beni e privilegi di cui la Badia divenne beneficiaria, assurgendo a grande potenza temporale nel Meridione.		
<b>Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale</b>		
L'incremento delle raccolte della Biblioteca ha privilegiato e privilegia ad oggi le discipline più consone ad una biblioteca monastica, nonché la storia del Mezzogiorno d'Italia in epoca medievale dato l'ingente patrimonio culturale conservato nell'Archivio ad essa annesso, che è costituito da oltre 15.000 pergamene e documenti cartacei ritenuti nel complesso tra le più importanti fonti per lo studio del Medioevo meridionale.		
<b>Missione</b>		
L'istituto custodisce un cospicuo patrimonio documentario e bibliografico, significativo per gli studi religiosi; raccoglie, conserva e tutela il patrimonio nazionale e locale; acquisisce, con acquisti e donazioni, ulteriori fondi tenendo conto delle specificità delle raccolte storiche possedute e delle esigenze e delle richieste degli utenti. Inoltre organizza convegni, mostre, eventi dittatici e visite guidate.		

**Compiti e servizi**

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:  
 orientamento, informazioni bibliografiche/archivistiche e assistenza nella ricerca di documenti in sede e online;  
 lettura e consultazione;  
 prestito locale ed interbibliotecario e fotoriproduzione per uso personale e per scopi editoriali;  
 visite guidate;  
 organizzazione di convegni, presentazioni di libri e mostre.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

4

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Carmine

**Cognome**

Allegretti

**Qualifica**

Direttore

**Telefono**

089 34 52 55

**Email**[carmine.allegretti@cultura.gov.it](mailto:carmine.allegretti@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Apertura serale**

- Occasionale

**Orario di apertura Feriale**

8.30-13.00

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

Domeniche, giorni festivi e l'8 settembre festa patronale. Ai sensi dell'art. 28 del D.P.R. 417/1995 chiude al pubblico per due settimane nel mese di Agosto allo scopo diefettuare interventi di revisione e di riordinamento. Durante la chiusura sono comunque assicurati i servizi di informazione.

<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
285	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Gestione diretta</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> </ul>	Meno di 30'
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Si	Si
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> <li>• Scaricabile dal web</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> <li>• Tedesco</li> <li>• Spagnolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Si
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	No

<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• Dotati di divisa</li> </ul>	No
<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>	<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
< 50%	< 50%
<b>Personale dedicato</b>	
No	
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> <li>• Ascensore</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	1
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
All'interno del complesso sono visitabili: Basilica, Antiche cappelle, chiostro, catacombe, museo e sala capitolare e la Biblioteca	Sì
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
> 50%	Sala lettura e museo
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meno di una volta a settimana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala conferenze</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
No	Sì
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì

<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
No	No
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
No	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
25%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>

Interni

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

No

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Giornate europee del patrimonio, domenica di carta

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

No

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio

**Arearie tematiche Pubblicazioni**

- Storia

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Non presenti

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

No

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Altre iniziative**

- 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**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

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

**Orario**

8.30-13.00

**Numero di opere inventariate**

119312

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

5

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

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

- < 50%

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

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

- < 50%

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Si

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13

<b>Biblioteca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
• Sì	Lunedì- Venerdì ore 8.30 -13
<b>Fototeca</b>	
• No	
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Sì	No
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
• No	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	
• No	
<b>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio</b>	<b>È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio</b>
No	No
<b>Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio</b>	<b>Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascenso/progettazione partecipata con i cittadini</b>
No	Sì
<b>Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:</b>	
• Università e istituti di formazione • Biblioteche e archivi	
<b>Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività</b>	
• Sito web	
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	
<b>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.)</b>	
Incremento delle collezioni, per gli utenti e visite guidate e mostre	

## 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.)

La Biblioteca si sta attrezzando con nuovi depositi per accogliere nuovi fondi librari e con un impianto antincendio per la tutela del patrimonio e dei locali

### Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

La Biblioteca si sta organizzando per fornire una serie di eventi quali mostre, convegni e visite guidate in occasione del millenario dell'atto di concessione del 1025

## 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 Statale del Monumento Nazionale Badia di Cava

### Indirizzo / Address

Via Michele Morcaldi, 6

### Tel

089 34 52 55

### Email

bmn-bdc@cultura.gov.it