



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA'
CULTURALI

Biblioteca Nazionale Braidense
Ufficio Ricerca Fondi Musicali

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ 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 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 l'Ufficio Ricerca Fondi Musicali (URFM) della Biblioteca Nazionale Braidense (BNB) si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *eguaglianza 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 BNB 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 il personale della BNB 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

L'Ufficio Ricerca Fondi Musicali della Biblioteca Nazionale Braidense è nato nel 1965 sotto la guida di Claudio Sartori per costituire e redigere il catalogo nazionale della musica manoscritta e a stampa pubblicata fino al 1900 conservata nelle biblioteche e negli archivi italiani pubblici e privati.

Dal 1978 ha sede presso la Biblioteca del Conservatorio di Musica "Giuseppe Verdi" di Milano, in via Conservatorio 12.

L'Ufficio offre ai lettori un'ampia gamma di risorse specializzate:

- una raccolta di circa 400 volumi di carattere bibliografico-musicale, in parte di libero accesso;
- circa 1800 microfilm di musica a stampa e manoscritta del Cinque-Seicento;
- accesso alle banche dati on-line della Mediateca Santa Teresa, che comprendono i principali repertori bibliografico-musicali e di audio in streaming internazionali;
- il catalogo della musica a stampa pubblicata fino al 1900 conservata nelle biblioteche pubbliche e private italiane (circa 144.000 schede, tutte riversate nel Servizio Bibliotecario Nazionale);
- il catalogo dei manoscritti musicali redatti fino al 1900 conservati nelle biblioteche pubbliche e private italiane (circa 162.000 schede, digitalizzate e accessibili dal sito web dell'Ufficio);
- il catalogo dei libretti per musica italiani stampati fino al 1800 conservati in tutte le biblioteche del mondo (pubblicato nel 1990-94);
- un catalogo dei carteggi di musicisti.

I COMPITI E I SERVIZI

Con il passare del tempo e l'avvento delle nuove tecnologie, l'Ufficio si è trasformato da compilatore dei due cataloghi a gestore dei record musicali presenti nella base dati nazionale del Servizio Bibliotecario Nazionale. A questo originario compito l'ufficio, sin dalla sua nascita, ha affiancato il servizio di assistenza alla ricerca documentaria per studenti e studiosi di tutto il mondo. L'Ufficio collabora inoltre con l'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico) e con la IAML (International Association of Music Libraries, Archives and Music Documentation Centers) all'elaborazione delle norme e degli standard catalografici nazionali e internazionali e al mantenimento dell'anagrafe delle biblioteche musicali italiane, di cui è responsabile per la creazione delle sigle internazionali.

I servizi di ricerca bibliografico-musicale sono erogati in sede, tramite posta o on-line. L'ambito della ricerca non è limitato ai cataloghi dell'ufficio, ma è esteso a qualsiasi ambito musicale. L'ufficio inoltre mette a disposizione dell'utenza per la consultazione i maggiori repertori e dizionari cartacei musicali e la consultazione e il prestito dei testi facente parte della sua raccolta (riconoscibili nel catalogo on-line della BNB dalla segnatura URFM)

Attraverso il sito web www.urfm.braidense.it offre inoltre accesso ai principali cataloghi in linea, risorse professionali quali i codici utilizzati a livello nazionale e internazionale per la catalogazione della musica, glossari e repertori in linea, e l'indirizzario delle biblioteche musicali italiane.

Per informazioni:

- postali: Ufficio Ricerca Fondi Musicali, via Conservatorio, 12 – 20122 Milano
- telefoniche: +39 02 76011822
- per e-mail: b-brai.urfm@beniculturali.it
- tramite il sito web, www.urfm.braidense.it, con il formulario predisposto nella sezione contatti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO E ACCOGLIENZA

Alla Biblioteca del Conservatorio e all'Ufficio Ricerca Fondi Musicali si accede muniti di un valido documento di riconoscimento.

L'Ufficio offre gli stessi orari di apertura della Biblioteca del Conservatorio, che è aperta al pubblico durante tutto l'anno, tranne le domeniche, i giorni festivi del calendario civile e il 7 dicembre, festa del Santo Patrono di Milano, e le festività scolastiche (agosto e festività natalizie e pasquali).

L'orario di apertura è:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 13.45
- il sabato dalle 8.15 alle 13.00

L'orario di apertura può essere soggetto a modifiche a seconda degli orari stabiliti dalla Biblioteca del Conservatorio; gli orari aggiornati sono disponibili sul sito dell'Ufficio, www.urfm.braidense.it e sul sito del Conservatorio, www.consmilano.it.

La distribuzione dei volumi e il servizio fotocopie sono curati dalla Biblioteca del Conservatorio, con orario dal lunedì al sabato, dalle 9.00 alle 12.00.

Non è richiesta una tessera di ingresso.

È consentito introdurre nelle sale della Biblioteca del Conservatorio libri propri, riproduzioni degli stessi, computer portatili; le borse vanno lasciate negli appositi armadietti collocati all'esterno della biblioteca.

È consentito a richiesta l'uso di macchine fotografiche nelle sale di lettura, i telefoni cellulari devono essere tenuti spenti.

È possibile chiedere assistenza al personale dell'Ufficio o usufruire direttamente dei servizi in linea.

Informazioni sono disponibili anche on-line, sul sito dell'Ufficio, www.urfm.braidense.it.

L'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria non presenta alcun ostacolo, in quanto l'Ufficio è situato al piano terreno e la Biblioteca del Conservatorio dispone di un bagno per persone diversamente abili.

FRUIZIONE

Capacità ricettiva:

L'Ufficio Ricerca Fondi Musicali dispone di:

- 3 postazioni informatizzate individuali con accesso ai cataloghi e alle banche dati bibliografiche e multimediali della BNB;
- 2 postazioni informatizzate per ricerche particolari con assistenza del personale dell'Ufficio.

La Biblioteca del Conservatorio offre inoltre:

- 42 posti complessivi: 20 posti in sala consultazione, 20 posti in sala di lettura, 2 postazioni informatizzate per la consultazione dei cataloghi;
- 20 prese elettriche per PC portatili: in sala consultazione.

Disponibilità del materiale fruibile:

- i principali cataloghi e dizionari bibliografico-musicali sono liberamente disponibili al pubblico presso l'Ufficio e possono essere consultati nelle sale di lettura;
- la consultazione dei cataloghi cartacei e dei microfilm è possibile solo con l'assistenza del personale dell'Ufficio;
- tutti gli altri volumi dell'Ufficio possono essere richiesti tramite il servizio di distribuzione offerto dalla Biblioteca del Conservatorio, con un limite di cinque richieste al giorno.

Tempi di attesa per la consegna dei documenti:

- tempo di attesa massimo 10 minuti.

Durata della consultazione e deposito:

- durante l'orario di apertura della Biblioteca del Conservatorio;
- il deposito può essere concordato con il personale.

Efficacia della mediazione:

- le informazioni di orientamento possono essere richieste verbalmente al personale dell'Ufficio o della Biblioteca del Conservatorio;
- l'assistenza qualificata alla ricerca bibliografica è assicurata dal personale dell'Ufficio che riceve richieste anche da remoto, per telefono o fax, posta tradizionale o elettronica;
- per ricerche particolarmente lunghe o complesse è preferibile concordare un appuntamento con il personale dell'Ufficio.

SERVIZI DI PRESTITO E REFERENCE

Prestito diretto:

I volumi dell'Ufficio sono esclusi dal prestito.

Prestito interbibliotecario:

Il servizio di prestito interbibliotecario è effettuato dalla Biblioteca Nazionale Braidense, previo trasporto dei volumi richiesti alla sede centrale da parte del personale dell'Ufficio, effettuato entro un giorno lavorativo.

Informazioni possono essere richieste:

- via telefono: +39 02 76011822 oppure +39 02 86460907 int. 539
- via fax: +39.02 76003097 oppure +39 02 72023910
- via e-mail: b-brai.urfm@beniculturali.it oppure b-brai.pres-interbibliotecario@beniculturali.it
- tramite il sito web, www.urfm.braidense.it, con il formulario predisposto nella sezione contatti

Servizio di Reference:

Le richieste di Informazioni Bibliografiche vanno indirizzate all'Ufficio Ricerca Fondi Musicali e possono essere inoltrate:

- via posta ordinaria all'indirizzo Ufficio Ricerca Fondi Musicali, via Conservatorio, 12 – 20122 Milano
- via fax: +39.02 76003097
- via e-mail: b-brai.urfm@beniculturali.it
- tramite il sito web, www.urfm.braidense.it, con il formulario predisposto nella sezione contatti

La risposta, corredata dal nome del funzionario che ha svolto la ricerca, viene data entro 7 giorni.

RIPRODUZIONE

Fotocopie (servizio a pagamento gestito dalla Biblioteca del Conservatorio tel. +39 02 762110219)

- Il servizio è attivo dalle ore 9.00 alle ore 12.00 dal lunedì al sabato.
- I volumi da riprodurre possono essere portati direttamente al banco del Servizio Riproduzioni.
- Importi e modalità di pagamento sono riportati sugli appositi espositori al banco del Servizio Riproduzioni.

Fotoriproduzioni digitali (servizio a pagamento gestito dalla Biblioteca Nazionale Braidense tel. +39 02 86460907 int. 538)

- È possibile richiedere riproduzione digitale dei microfilm, previa autorizzazione delle biblioteche proprietarie degli originali.
- La richiesta si può presentare all'Ufficio.
- Il personale dell'Ufficio consegna alla sede centrale i microfilm da riprodurre entro un giorno lavorativo.

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 utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio.

E' possibile inoltre inviare i reclami alla Direzione della Biblioteca Nazionale Braidense:

- via posta ordinaria all'indirizzo: via Brera 28. 20121 Milano
- via fax: +39.02 72023910
- via e-mail: b-brai@beniculturali.it

La BNB effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità sopra descritte, 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 diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet: www.urfm.braidense.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi.