



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 adopera 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 comunemente 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

Area Geografica	Regione
Centro	Lazio
Indirizzo	
Piazza della Chiesa Nuova, 18	
Città	Cap
Roma	00186
Denominazione	Acronimo
Biblioteca Vallicelliana	B-VALL
Sito Web	Email
https://vallicelliana.cultura.gov.it/	b-vall@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Livia Marcelli	0668802671

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1581

Notizie storiche

Le origini della Biblioteca Vallicelliana sono legate a san Filippo Neri e alla Congregazione dell'Oratorio, da lui fondata e riconosciuta nel 1575.

Nel 1581 l'umanista Achille Stazio lascia in eredità agli oratoriani la sua biblioteca di circa 2300 opere tra cui preziosi manoscritti. A partire dal XVII secolo altre biblioteche private entrano a far parte del patrimonio: tra i possessori figurano Silvio Antoniano, Pierre Morin, Giovenale Ancina, Cesare Baronio, Francesco Bianchini, Leone Allacci, Ruggero Falzacappa, Pasquale Mattei ed Emilio Pecorini Manzoni. Tra i bibliotecari si ricordano Fabiano Giustiniani che diede alla Vallicelliana un ordinamento moderno a inizio Seicento e Vincenzo Vettori, a cui si deve la redazione degli indici dei manoscritti.

Nel 1874 diviene biblioteca di diritto pubblico e successivamente affidata alla Società romana di storia patria; nel 1946 la gestione dei fondi torna alla Biblioteca e dal 1975 fa parte del Ministero per i beni culturali e ambientali

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

La Biblioteca Vallicelliana è un istituto periferico del Ministero della Cultura.

Testimone della fase di maggior attività culturale della comunità oratoriana nel XVII secolo, che comprese la pubblicazione degli Annales Ecclesiastici del Baronio, della Roma sotterranea del Bosio e la diffusione dell'Oratorio musicale, conserva un patrimonio librario con opere di natura prevalentemente storico-ecclesiastica, patristica e teologica, ma anche testi di filosofia, di diritto, botanica, astronomia, architettura e medicina.

La Biblioteca possiede circa 130.000 volumi tra cui circa 3000 manoscritti, 437 incunaboli e oltre 13.000 edizioni del XVI secolo; importanti testimonianze dei secoli XVI-XVII sono rappresentate dal fondo musicale e da alcuni documenti cartografici di raro pregio, tra i quali due globi e tre carte nautiche. Si aggiungono una piccola collezione museale, una raccolta di 1230 incisioni e un fondo fotografico con oltre 12.000 immagini.

Missione

La Biblioteca ha come obiettivi la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale concorrendo a preservare la memoria della comunità e del suo territorio e a promuovere lo sviluppo della cultura, assicurando la conservazione e la pubblica fruizione del patrimonio culturale.

Compiti e servizi

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale, la Biblioteca Vallicelliana:

- conserva e accresce le proprie raccolte storiche;
- valorizza il suo patrimonio;
- offre assistenza nelle ricerche con correttezza, riservatezza, cortesia e disponibilità, erogando il servizio con continuità e regolarità nei limiti del possibile;
- rende fruibile il patrimonio anche attraverso progetti di catalogazione e digitalizzazione;
- documenta e promuove le proprie raccolte attraverso mostre bibliografiche, pubblicazioni, convegni e conferenze;
- ospita visite guidate, anche per gruppi e scolaresche, previa prenotazione;
- tramite convenzione collabora con istituzioni universitarie in attività di ricerca e sviluppo nell'ambito della conservazione e tutela del patrimonio culturale;
- persegue il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi resi e si prefigge di analizzare i reclami degli utenti.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Francesca

Cognome

Fioret

Qualifica

Funzionario Bibliotecario

Telefono

0668802671

Email

francesca.fioret@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Lun, Mar, Ven 8.15-15.00 Mer, Gio 8.15-19.15

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

7

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Sabato, domenica e festivi; 29 giugno (santi patroni) Ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 417/1995, la chiusura annuale è prevista per due settimane nel mese di agosto, segnalate anticipatamente sul sito della Biblioteca e durante le quali gli utenti possono comunque accedere ai cataloghi e usufruire dei servizi di informazione e prestito dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso libero, senza emissione di biglietto
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Tra 15' e 30'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> No 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> Muniti di cartellino identificativo Che parlano inglese o in altre lingue In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	< 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	2
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala lettura	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
> 50%	Salone monumentale
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> Sala conferenze

Zone di sosta	Area Wi-Fi
No	Solo interna
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
No	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
Orari apertura	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale
- 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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Giornate Europee del Patrimonio; Domeniche di Carta; convegni Società Romana di Storia Patria

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Collane

Aree tematiche Pubblicazioni

- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

storia e collezioni biblioteca

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> No
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione 	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	No
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
No	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> Sito web Mailing list Social network 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> Lu Ma Me Gio Ve 	L M V 8.15-15 Me G 8.15-19.15
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
143979	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
100 ca	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> > 50% 	<ul style="list-style-type: none"> < 50%

- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

**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

- Sì

Servizi specialistici
Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Non aperti al pubblico

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Consultazione su richiesta.

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio
**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento
del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o
campagne di documentazione per la conoscenza del
territorio**

No

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di
valorizzazione territoriale**

- Altro

Altro

Progetto "La Fabbrica della cultura": l'Istituto gestisce, come capofila, la fase II del progetto La Fabbrica della cultura, curato e promosso dalle istituzioni culturali ubicate all'interno del complesso della Chiesa Nuova a Roma (Istituto Storico Italiano per il Medioevo, Congregazione dell'Oratorio di S. Filippo Neri, Società Romana di Storia Patria) e vincitore del bando DTC della Regione Lazio per la ricerca e lo sviluppo di tecnologie finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale. Tra le finalità del progetto, in linea con l'art. 6 del Codice dei beni culturali, è di grande rilevanza la realizzazione di un itinerario condiviso di visita che promuova la conoscenza del patrimonio conservato nel complesso, che sarà ultimato e reso fruibile nel corso del 2025.

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Università e istituti di formazione

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

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.)

L'Istituto si pone come obiettivi il miglioramento dell'accessibilità alle strutture e ai servizi offerti e l'ampliamento dell'offerta di fruizione del patrimonio da remoto.

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.)

Progetto di rinnovo delle strutture ai fini dell'accessibilità con eliminazione delle barriere architettoniche, i cui lavori sono svolti nell'ambito del PNRR - MISSIONE 1, COMPONENTE 3 - CULTURA 4.0 (M1C3) MISURA 1, INVESTIMENTO 1.2 - Rimozione delle barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per consentire un più ampio accesso e partecipazione alla cultura.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Non programmati.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Progetto modulare di digitalizzazione dei manoscritti; progetto di catalogazione del pregresso; aggiornamento del database della Fototeca.

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.)

Mostre bibliografiche sul patrimonio della Biblioteca in collaborazione con Istituti italiani e stranieri, pubblicazioni.

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 Vallicelliana

Tel

0668802671

Indirizzo / Address

Piazza della Chiesa Nuova, 18 - 00186 Roma

Email

b-vall@cultura.gov.it