



MINISTERO  
PER I BENI E  
LE ATTIVITÀ  
CULTURALI

DIREZIONE GENERALE BIBLIOTECHE E ISTITUTI CULTURALI

Biblioteca Statale del Monumento Nazionale  
Dell'Abbazia di S. Giustina - Padova

# Carta della qualità dei servizi

## **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 viene 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 questi 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.

#### **▪ 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

La **Biblioteca del Monumento Nazionale di Santa Giustina** è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero per i beni e le attività culturali.

La Biblioteca di S. Giustina nasce con la rifondazione del cenobio nel 971. Anticamente la custodia dell'*armarium* racchiudente i libri d'uso liturgico e di studio, situato in sagrestia, era affidata al capo coro. In seguito, quando la produzione libraria dello *scriptorium* ebbe un incremento notevole in seguito alla riforma del monastero attuata dall'abate Ludovico Barbo fin dal 1409, venne edificata all'interno del monastero **la prima sala adibita esclusivamente a biblioteca (1453)**; alla fine del secolo XV le raccolte librerie ammontavano a 1337 unità, frutto non solo della produzione interna, ma anche di significative donazioni di professori universitari, di studenti (poi entrati in monastero) e di privati cittadini. Grazie a tale ricca biblioteca l'abbazia fu uno dei principali luoghi di formazione della Congregazione dell'Osservanza di Santa Giustina. A un visitatore del XVI secolo la sala di studio appariva dotata di 32 plutei, o banchi, dove i codici e i manoscritti più importanti erano incatenati.

All'inizio del Settecento la Biblioteca ebbe una nuova grandiosa sala di studio ideata dall'architetto Michele Bartens, in linea con i nuovi indirizzi biblioteconomici. Alla fine del secolo il patrimonio librario ammontava a 80.000 volumi. A seguito delle soppressioni napoleoniche la comunità monastica venne sciolta nel 1810; il patrimonio librario fu incamerato dal Demanio e destinato in prevalenza alla Biblioteca Universitaria di Padova.

Per la rinascita del monastero bisognerà attendere il 1919, ma solo nel 1943 divenne abbazia autonoma e venne ricostituita una biblioteca. Nel 1947 il complesso fu dichiarato monumento nazionale e la biblioteca fu annoverata tra altre 11 biblioteche annesse a monumenti nazionali.

Nell'abbazia esiste un istituto accademico incorporato al Pontificio Ateneo "Sant'Anselmo" di Roma, che conferisce i gradi di Licenza e di Dottorato in Teologia con specializzazione in Liturgia pastorale; docenti e studenti hanno come punto di riferimento per le ricerche le nostre raccolte librerie. La biblioteca gode di consolidati rapporti con il mondo universitario,

in particolare dell'Ateneo di Padova, con la Facoltà Teologica del Triveneto e con altri istituti di cultura di area veneta.

La biblioteca possiede più di 160.000 volumi a stampa e 1.350 riviste cartacee, di cui quasi 200 correnti.

## **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 e straniera nel campo delle scienze religiose, in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
- conservare e accrescere le proprie raccolte storiche;
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti;
- valorizzare il proprio patrimonio, antico e moderno, dando risalto alla specificità storica e artistica del complesso monumentale dell'abbazia, la cui storia è inscindibilmente legata alla storia della biblioteca.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura;
- consultazione;
- informazione bibliografica;
- accesso wi-fi;
- prestito locale, nazionale e internazionale;
- attività di valorizzazione del patrimonio, per tutte le diverse fasce di utenza;
- concessione d'uso degli spazi della biblioteca per finalità culturali.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore P. Ab. Giovanni Battista Francesco Trolese.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Giorni e orari di apertura	8.30 – 18.00: lunedì e martedì 8.30 - 12.30: da mercoledì a venerdì 9.00 - 12.00: sabato
Giorni di chiusura	<u>Festività religiose e civili</u> : 1° gennaio; Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 2 e 13 giugno, 1° e 2 novembre; 8, 25, 26 e 31 dicembre. <u>Chiusura estiva</u> : 2 settimane nel mese di agosto (ai sensi del D.P.R. 05.07.1995 n.417). Altre chiusure sono possibili per cause legate alle attività dell'Abbazia di S. Giustina presso la quale ha sede la biblioteca. Di tutte le chiusure viene data comunicazione tempestiva sul sito internet e sui social media della biblioteca.
Condizioni di accesso	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili <i>on line</i> : <a href="http://www.bibliotecasantagiustina.beniculturali.it">www.bibliotecasantagiustina.beniculturali.it</a>
Social media	La Biblioteca utilizza social media con finalità di promozione e comunicazione (account Instagram: <a href="#">biblioteca_s.giustina_padova</a> ; account Facebook: <a href="#">Biblioteca Statale di Santa Giustina Padova</a> )
Informazione e orientamento	Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al Servizio di Assistenza di Sala.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	È gratuitamente a disposizione degli utenti un depliant di Guida ai servizi all'ingresso della biblioteca
Presenza di segnaletica interna	Esistono segnalazioni e mappe di orientamento in tutti i locali della biblioteca, segnali sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza.
Presenza di segnaletica esterna	Esiste una segnaletica esterna che indirizza gli utenti verso l'ingresso dell'Istituto, completa di denominazione e orari di apertura.
Lingue straniere parlate dal personale addetto ai Servizi al pubblico	Inglese, francese, tedesco

Accesso facilitato per persone con disabilità	Tutti i locali della Biblioteca aperti al pubblico sono accessibili a persone con disabilità motoria. L'accesso per disabili si trova sul fianco della biblioteca. L'accompagnatore è pregato di rivolgersi al Servizio di Assistenza di Sala per l'apertura della porta dedicata.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Capacità ricettiva della Sala di consultazione	58 posti a sedere con 20 prese elettriche per PC portatili 1 postazione informatizzata per consultazione cataloghi
Disponibilità del materiale direttamente consultabile dagli utenti (scaffalatura aperta)	25.000 volumi (il 15% circa del patrimonio complessivo della Biblioteca) 200 riviste (limitatamente ai numeri dell'anno in corso)
Documenti richiedibili dai magazzini librari/dei periodici, previa compilazione dell'apposita modulistica	<u>documentazione moderna (monografie e riviste):</u> 5 unità bibliografiche <u>documentazione antica e rara</u> 3 unità bibliografiche <u>altre tipologie di documenti</u> 1 unità bibliografica
Tempi di attesa per la consegna:	5 minuti al massimo
-documentazione moderna	
-documentazione antica e rara	solo previa richiesta scritta alla Direzione
Durata del deposito:	10 giorni
-documentazione moderna	
-documentazione antica e rara	7 giorni
Prenotazione	Tramite invio di richiesta scritta in cui devono essere indicati l'opera desiderata e i propri dati personali all'indirizzo di posta elettronica bmn-sng@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	Sala di consultazione
Illuminazione	L'illuminazione delle sale aperte al pubblico soddisfa i requisiti prescritti dalla norma UNI EN 12464-1.
Monitoraggio delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, dei magazzini, degli uffici, e degli accessori per la sicurezza è sottoposto a periodiche verifiche anche sulle attrezzature.
Sistema di controllo di videosorveglianza	Presente in tutte le sale della Biblioteca.

<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Servizio di <i>reference</i> bibliografico garantito nell'intero orario di apertura al pubblico e da remoto (via e-mail).
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - cataloghi della Biblioteca a schede	- catalogo autori e titoli (chiuso all'anno 2000 )
- cataloghi della Biblioteca in rete	- catalogo elettronico SBP (aggiornamento quotidiano con colloquio con l'Indice SBN a partire da 98.400 record alla data di stesura della Carta dei Servizi)
- cataloghi di altre Biblioteche	-catalogo a schede dello spoglio liturgico di Lovanio (chiuso al 1986) -OPAC SBN (www.sbn.it) -OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel mondo
-repertori bibliografici a scaffale	Attinenti le seguenti discipline: Liturgia, Scienze religiose e storiche
-repertori bibliografici in rete	Aiuto alla loro consultazione (Letteratura, Storia, Codicologia)
-bibliografie specializzate a scaffale	Studi monastici, Liturgia
-bibliografie specializzate in rete	Si presta aiuto alla loro consultazione.
<b>PRESTITO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Prestito locale</b>	Attivo
Orario del servizio	In orario di apertura della biblioteca. L'iscrizione al prestito termina 15' prima della chiusura.
Attesa per l'iscrizione al prestito	5 minuti al massimo
Disponibilità del materiale: - documenti richiedibili per ciascuna richiesta	3 unità bibliografiche
- durata del prestito	30 giorni, rinnovabile per altri 30
- attesa per consegna in sede	10 minuti al massimo, nell'intero orario di apertura
- prenotazione a distanza	via mail: bmn-sng@beniculturali.it
<b>Prestito interbibliotecario</b>	Attivo

Orario del servizio	In orario di apertura della biblioteca.
Tempo di inoltro della richiesta	3 giorni al massimo
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	5 giorni al massimo
Durata del prestito	45 giorni, rinnovabile per altri 30
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste e del ritiro	In orario di apertura della biblioteca.
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare, entro i limiti di legge:	
- fotocopie	effettuate dal personale interno della Biblioteca
- microfilm	no
- copie digitali	effettuate dal personale interno della Biblioteca
- fotografie	effettuate dagli utenti, sotto il controllo del personale interno della Biblioteca e previa compilazione modulo di richiesta
- altre riproduzioni	no
Richieste a distanza	via mail: <a href="mailto:bm-n-sng@beniculturali.it">bm-n-sng@beniculturali.it</a>
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Il 100% delle riproduzioni sono conformi agli originali.
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Servizio di reference all'utenza tramite posta elettronica
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<a href="http://catalogo.unipd.it">http://catalogo.unipd.it</a> ; <a href="http://www.sbn.it">http://www.sbn.it</a>
Accesso ai documenti online	<a href="https://phaidra.cab.unipd.it">https://phaidra.cab.unipd.it</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Ufficio Servizi al Pubblico e Valorizzazione <a href="mailto:bm-n-sng@beniculturali.it">bm-n-sng@beniculturali.it</a>

Tempi di risposta	3 giorni lavorativi al massimo
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	In occasione di celebrazioni o eventi di particolare significato per il Monumento Nazionale si organizzano attività espositive; non si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi. Su richiesta formale l'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazione espositive organizzate da altri istituti
Eventi	Conferenze, incontri, presentazioni editoriali, laboratori didattici, visite guidate, itinerari tematici, altre tipologie di eventi
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Cataloghi di mostre di stampe svoltesi nei locali della Biblioteca
Diffusione delle attività/iniziative	Cartellonistica, mailing list, sito internet, social media (Facebook e Instagram)
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative	L'offerta didattica per le scuole di ogni ordine e grado e per il pubblico adulto è visibile sul sito internet
Progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>Stages/tirocini</i> per studenti sia della Scuola secondaria di II grado che dei cicli universitari.
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Cartellonistica, sito e social media
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Accordi diretti su specifici progetti
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	Compilazione di relazioni conclusive, compilazione di griglie valutative <i>on-line</i> , pubblicazioni specifiche.

<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Completamento della segnalazione nel catalogo elettronico del materiale documentario disponibile agli utenti, riordino, ampliamento e messa in sicurezza di ulteriori sezioni
- delle collezioni	Integrazione di opere in continuazione e di collezioni scientifiche già presenti.
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	Da rivolgersi all'indirizzo mail <a href="mailto:bm-n-sng@beniculturali.it">bm-n-sng@beniculturali.it</a> o tramite compilazione dell'apposita modulistica disponibile presso il Servizio di Assistenza di Sala

#### **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, inviando una e-mail all'indirizzo [bm-n-sng@beniculturali.it](mailto:bm-n-sng@beniculturali.it) o tramite compilazione dell'apposita modulistica disponibile presso il Servizio di Assistenza di Sala. L'istituto fornisce risposta scritta a ogni reclamo presentato, entro 15 giorni.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore P. Ab. Giovanni Battista Francesco Trolese.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi e all'eventuale incremento del patrimonio librario. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso l'indirizzo e-mail [bm-n-sng@beniculturali.it](mailto:bm-n-sng@beniculturali.it) o tramite compilazione dell'apposita modulistica disponibile presso il Servizio di Assistenza di Sala.

##### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e disponibile per la consultazione presso il Servizio di Assistenza di Sala.

##### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico annuale (versione attuale approvata in data 27 maggio 2019).

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI**  
***Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali***

**Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Santa Giustina**

Via Giuseppe Ferrari, 2/A - 35123 PADOVA PD tel. 049 8751948  
bmn-sng@beniculturali.it www.bibliotecasantagiustina.beniculturali.it

**MODULO DI  
RECLAMO/SUGGERIMENTO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO/SUGGERIMENTO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

INDIRIZZO MAIL \_\_\_\_\_

**RECLAMO**

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

**SUGGERIMENTO**

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

Si informa, ai sensi del D.Lgs. 10/08/2018 n° 101, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo/suggerimento

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 15 giorni**