

Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino

Carta della qualità dei servizi

2026



DGBIC
DIREZIONE GENERALE
BIBLIOTECHE E ISTITUTI CULTURALI



I. PRESENTAZIONE

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 della Cultura si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare, 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 Nazionale Universitaria di Torino 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.

In caso di sciopero, ai sensi della normativa vigente, la biblioteca si impegna a garantire le prestazioni minime essenziali che assicurino il livello di indispensabile fruizione dei servizi normalmente erogati. Le informazioni relative alle limitazioni dei servizi saranno disponibili sul sito web istituzionale e sui canali social d'Istituto almeno 24 ore prima del giorno di svolgimento dello sciopero.

** 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 Nazionale Universitaria di Torino è un ufficio periferico del Ministero della Cultura, nell'ambito della Direzione Generale Biblioteche e istituti culturali.

La fondazione ufficiale della Biblioteca risale al 1720 per volontà di Vittorio Amedeo II di Savoia. Essa venne aperta al pubblico nel 1723. Il titolo di "Nazionale" fu conferito nel 1876. La sede attuale, in Piazza Carlo Alberto, fu inaugurata nel 1973. Dal 2007 la Biblioteca è sede dell'Archivio regionale per il deposito legale.

La Biblioteca svolge le seguenti funzioni:

- a. raccogliere, conservare, aggiornare e valorizzare il proprio patrimonio bibliografico, con particolare attenzione alla valorizzazione delle proprie raccolte e della produzione editoriale locale, assicurandone la pubblica fruizione;
- b. partecipare a progetti e servizi bibliografici di interesse nazionale e internazionale, anche in collaborazione con altre biblioteche e istituzioni;
- c. sottoscrivere, anche per fini di didattica, convenzioni con enti pubblici e istituti di studio e ricerca;
- d. organizzare, promuovere e ospitare attività e manifestazioni culturali che ne valorizzino il patrimonio.

I compiti e i servizi

La Biblioteca assicura la fruizione pubblica del proprio patrimonio e promuove attività culturali attraverso i seguenti servizi al pubblico:

- Accoglienza e orientamento:
 - Iscrizione
 - Informazioni
- Strumenti per l'accesso al patrimonio:
 - Cataloghi (cartacei e on line)
 - Digitalizzazioni in rete
 - Informazioni bibliografiche (in presenza e da remoto)
- Accesso ai materiali bibliografici:
 - Consultazione
 - Prestito
 - Document Delivery
 - Riproduzioni
- Attività di promozione culturale legate al posseduto:
 - Mostre
 - Conferenze e convegni
 - Presentazioni di libri
 - Visite guidate e laboratori
 - Concerti, proiezioni cinematografiche e spettacoli teatrali

Per accedere in autonomia alle sale della Biblioteca è necessario aver compiuto 14 anni di età; i minori di 14 anni possono partecipare alle attività di promozione culturale (visite guidate, mostre, concerti, spettacoli teatrali ecc.) e ai laboratori educativi proposti dall'Istituto alle scuole e all'utenza libera, con accompagnamento degli adulti di riferimento.

Per i servizi bibliografici e di prestito è necessario aver compiuto 18 anni di età; per gli utenti di età compresa tra i 14 e i 18 anni non ancora compiuti il prestito è consentito previa garanzia di un adulto (genitore/tutore). L'utente è tenuto a registrarsi presso l'Accoglienza, oppure via web attraverso la sezione dedicata sul sito della Biblioteca. Dopo la prima registrazione, il passaggio in entrata/uscita ai tornelli sarà possibile utilizzando la tessera sanitaria: a chi ne fosse sprovvisto verrà rilasciata gratuitamente una tessera di ammissione previa presentazione di un documento di identità.

Per visitare le mostre e per partecipare alle attività culturali si prega di consultare il sito web della Biblioteca. L'Istituto è accessibile alle persone con disabilità.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Regolarità e continuità

Orario di apertura dell'Istituto	50 ore settimanali: Dal lunedì al venerdì: ore 9.00-19.00 (per gli orari dei singoli settori si rimanda al sito web della Biblioteca) <i>Chiusura ordinaria:</i> sabato, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (San Giovanni Battista, 24 giugno) <i>Chiusura regolamentare:</i> in base al Regolamento recante "Norme sulle biblioteche pubbliche statali" (DPR 5 luglio 1995 n. 417) non oltre 15 giorni all'anno, come da calendario indicato sul sito web della Biblioteca <i>Chiusure straordinarie o parziali:</i> solo in caso di emergenze per lavori atti a garantire la sicurezza dei lavoratori e dei frequentatori della Biblioteca; la comunicazione avverrà sul sito web e con affissione di avvisi al pubblico
Orario di apertura dei servizi	Consultabile al sito https://bnuto.cultura.gov.it/ con relativi aggiornamenti
Attesa per il rilascio di tessere e/o autorizzazioni	Non più di 30 minuti

Accoglienza

Informazione e orientamento	Esistono presidi informativi presso i seguenti settori: Accoglienza Sala distribuzione Sala consultazione Sala manoscritti e rari
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Pannelli informativi e QR code disponibili nelle sale espositive della Biblioteca. Mostre virtuali con contenuti fruibili gratuitamente sul portale Movio, accessibili attraverso la sezione dedicata del sito web della Biblioteca: https://bnuto.cultura.gov.it/attivita-culturali/mostre-virtuali/
Disponibilità di informazioni online sui servizi	Tutte le informazioni sui servizi offerti sono pubblicate sul sito istituzionale: https://bnuto.cultura.gov.it/
Presenza di segnaletica	Cartelli direzionali con indicazione dell'ubicazione dei servizi Mappe di orientamento ai servizi e informazioni generali possono essere consultate su appositi totem
Accesso facilitato per persone con disabilità	Tutti i servizi e il 98% dei locali aperti al pubblico sono accessibili a persone con disabilità motoria, con sedia a rotelle in dotazione; ulteriori ausili favoriscono l'accesso a persone diversamente abili

Fruizione

Capacità ricettiva	Sala distribuzione: 60/70 posti Sala consultazione: 200 posti Sala manoscritti e rari: 26 posti Auditorium: 99 posti
--------------------	---

Disponibilità materiale fruibile

A scaffale aperto	Circa 50.000 volumi
Nei depositi	Circa 1.300.000 volumi

Consultazione dei materiali conservati nei depositi

Stampati post 1830 (sia monografie sia periodici) e raccolta Regina Margherita	Si consultano presso la Sala distribuzione, fino ad un massimo di 5 volumi a richiesta; una volta riconsegnati, è possibile iterare analoga richiesta. I grandi formati vengono consegnati uno alla volta. I quotidiani e i volumi della Regina Margherita vanno prenotati almeno 3 giorni prima tramite email all'indirizzo bu-to.prenotazioni@cultura.gov.it
Manoscritti, rari, stampati ante 1830	Si consultano presso la Sala manoscritti e rari; salvo necessità particolari (collazioni, ecc.) viene consegnato un documento per volta. I manoscritti e i rari vanno prenotati almeno 3 giorni prima tramite email all'indirizzo bu-to.manoscritti@cultura.gov.it
Microfilm e microfiche	Si consultano presso la Sala distribuzione. I materiali vanno prenotati almeno 3 giorni prima tramite email all'indirizzo bu-to.manoscritti@cultura.gov.it

Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna	massimo 30 minuti
Documentazione antica e rara	massimo 30 minuti
Documentazione elettronica	massimo 30 minuti

Durata del deposito

Documentazione moderna	7 giorni
Documentazione antica e rara	7 giorni (salvo necessità particolari)
Documentazione elettronica	7 giorni

Efficacia della mediazione

Assistenza qualificata alla ricerca 100% dell'orario di apertura dei servizi

Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate 100% dell'orario di apertura dei servizi

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

Cataloghi della biblioteca a schede (aggiornati al 1990) Catalogo per autori e titoli; Catalogo per soggetti; Catalogo dei periodici; Catalogo topografico dei volumi a scaffale aperto in Sala di consultazione; Catalogo dei volumi a stampa musicali; Catalogo dei materiali cartografici; Catalogo dei disegni; Catalogo delle incisioni
Manoscritti (orientali, ebraici, greci, latini, italiani, francesi, miniati)

Cataloghi della biblioteca in volume Fondi o raccolte d'ambito musicale
Materiali di grafica
Album dei balletti sabaudi
Fondi manoscritti di persona
Archivio storico
Incunaboli
Legature di pregio

Cataloghi della biblioteca in rete (a partire dal 1990)	OPAC della biblioteca; OPAC SBN; Manus On Line; ISTC; MEI; Edit 16; Internet Culturale
Cataloghi di altre biblioteche	OPAC nazionali e internazionali; Cataloghi a volume collettivi, tematici, di singole biblioteche e speciali italiani e stranieri
Repertori bibliografici a scaffale aperto	Repertori generali e repertori speciali Bibliografie e bibliografie di bibliografie Enciclopedie, dizionari e biografie Raccolte di fonti

Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive

Strumenti e sussidi specifici	Sono disponibili a catalogo pubblicazioni a grandi caratteri per persone ipovedenti; segnaletica in carattere Dyslexie
-------------------------------	--

Prestito

Prestito locale

Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	Massimo 5 volumi (non sono ammissibili al prestito i volumi con più di 70 anni o appartenenti a fondi speciali)
Durata del prestito	30 giorni prorogabili prima della scadenza per successivi 15
Attesa per consegna in sede	Non più di 30 minuti

Prestito interbibliotecario (ILL)

Orario del servizio	25 ore settimanali: lunedì - venerdì dalle 9.00 alle 14.00 La richiesta si può effettuare direttamente nella sala distribuzione o tramite mail: bu-to.interbibliotecario@cultura.gov.it Le spese di spedizione sono a carico dell'utente.
---------------------	--

Attesa per l'iscrizione al prestito	Non più di 20 minuti
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 2 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 4 giorni
Durata del prestito	Consegna dei volumi: in base ai tempi di spedizione della biblioteca prestataria. Durata del prestito a domicilio: 30 giorni dal giorno di ricevimento con possibilità di proroga di 15 giorni.

Fornitura documenti (DD)

Orario del servizio	25 ore settimanali: lunedì - venerdì dalle 9.00 alle 14.00 Per l'articolazione del servizio si veda il sito web della Biblioteca al link https://bnuto.cultura.gov.it/servizi/riproduzioni/
Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 2 giorni
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	Non più di 4 giorni

Riproduzioni

Regolarità e continuità

Ampiezza

Possibilità di effettuare:

— Fotocopie

Mediante servizio self-service interno, previa autodichiarazione da parte dell'utente in merito al rispetto della normativa sul diritto d'autore

— Fotografie e Riproduzioni digitali

Mediante mezzi propri previa autorizzazione; mediante laboratorio esterno previa autorizzazione

— Altre riproduzioni

No

— Prenotazioni a distanza

Si

Fedeltà

Conformità all'originale

100% delle riproduzioni conformi all'originale

Informazioni da remoto

Ampiezza

Ricerca per corrispondenza

Esclusivamente via email

Ricerca on line

Tramite il sito <https://bnuto.cultura.gov.it/>

Disponibilità di documenti

Sul sito web della Biblioteca, all'indirizzo:

fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto

<https://bnuto.cultura.gov.it/patrimonio-digitale/>

Sul portale Internet Culturale, all'indirizzo:

<https://www.internetculturale.it/it/64/partner/27883/biblioteca-nazionale-universitaria-torino>

La digitalizzazione del patrimonio viene implementata costantemente

Efficacia della mediazione

Contatti

Segreteria e URP: bu-to@cultura.gov.it

Accoglienza e registrazione utenti: bu-to.accoglienza@cultura.gov.it

Informazioni bibliografiche sui fondi moderni: bu-to.info@cultura.gov.it

Prenotazione e prestito di libri moderni: bu-to.prenotazioni@cultura.gov.it

Prestito interbibliotecario e document delivery:

bu-to.interbibliotecario@cultura.gov.it

Informazioni bibliografiche sui fondi antichi e prenotazioni di manoscritti e volumi rari: bu-to.manoscritti@cultura.gov.it

Proposte di acquisti e doni: bu-to.doni@cultura.gov.it

Deposito legale: bu-to.depositolegale@cultura.gov.it

Prestiti di opere per mostre: bu-to.mostre@cultura.gov.it

Servizi educativi, stage e tirocini: bu-to.didattica@cultura.gov.it

Attività culturali e concessione spazi: bu-to.eventi@cultura.gov.it

Ufficio stampa e comunicazione: bu-to.stampa@cultura.gov.it

Tempi di risposta

Non più di 15 giorni

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. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, con le seguenti modalità:

- consegnando il modulo di reclamo alla Segreteria di Direzione;
- via posta elettronica all'indirizzo istituzionale della Biblioteca bu-to@cultura.gov.it

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è consultabile sul sito web della Biblioteca.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO DELLA CULTURA
Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____ N. _____ CAP _____
TELEFONO _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.lgs. 101/2018 e dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.