

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

BIBLIOTECA NAZIONALE DI POTENZA

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 usufruiscono; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e ad identificare le tappe del processo di miglioramento.

I PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

La carta della qualità dei servizi 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 dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo 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 Nazionale di Potenza si ispira ai "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 dei cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, condizione sociale, condizione fisica, religione, opinione politica.

La Biblioteca Nazionale di Potenza si pone l'obiettivo di promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e/o svantaggiate dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Continuità**

La Biblioteca Nazionale di Potenza garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà ed impedimenti, si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente segnalate.

▪ **Partecipazione**

La Biblioteca Nazionale di Potenza promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti presentati dagli utenti, in forma singola o associata.

▪ **Efficienza ed efficacia**

Il direttore e il personale della Biblioteca Nazionale di Potenza perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Sarà assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico sarà disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e richiesta.

Referenti per la compilazione della Carta della qualità dei servizi:

Dott. Masini Giovanni

mail: giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it – tel. 0971 394228

Sig.ra Gerardi Vita Crescenza

mail: [vitacrescenza.gerardi@beniculturali.it](mailto:vita.crescenza.gerardi@beniculturali.it) tel.: 0971 394201

II DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE: LA SEDE, LA STORIA, IL PATRIMONIO

La Biblioteca Nazionale di Potenza è una biblioteca pubblica statale, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo la cui attività è coordinata dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali.

Istituita con D.M. il 18 dicembre 1974, inizia la propria attività come Sezione Staccata della Biblioteca Nazionale di Napoli alla fine del 1983, diventa autonoma con il D.P.R. del 20 giugno 1984 e viene inaugurata l'8 dicembre 1985.

Il fondo istitutivo è costituito dalla raccolta libraria di Giuseppe Viggiani, pittore e bibliofilo, nipote di Giustino Fortunato, ricca di oltre 15.000 unità bibliografiche, di contenuto prettamente umanistico. Nel corso degli anni, il patrimonio dell'Istituto si è arricchito di numerosi altri fondi bibliografici, nonché della prestigiosa raccolta di opere d'arte di Albert Friscia.

Nel 1992, la vita della Biblioteca ha registrato una importante innovazione con l'adesione al progetto SBN dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane: si è proceduto quindi all'immissione in rete di gran parte del patrimonio bibliografico posseduto.

Attualmente, la ricerca ai cataloghi viene effettuata on-line, così come la prenotazione del prestito, la richiesta di fotocopie, di copie digitali e/o i suggerimenti di nuovi acquisti.

Dal 2009, è stata avviata la costituzione del Centro di documentazione digitale della Biblioteca Nazionale di Potenza che, già oggi, permette all'utente di consultare circa 146.000 pagine, collegandosi al sito web dell'Istituto: <http://www.bnpz.beniculturali.it/>

e/o al sito di Internet Culturale: http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/main/partner/istituto_0004.html

La Biblioteca Nazionale di Potenza mette a disposizione degli utenti le seguenti sale di consultazione e lettura: Sala Lettura, Mediateca, Emeroteca, Sala Propedeutica, Sala Lucana e Studi Meridionalistici, Sala Viggiani.

Indirizzi e contatti

Biblioteca Nazionale di Potenza

Via del Gallitello, 103 - 85100 Potenza;

centralino: Tel. 0971 394211;

sito web: www.bnpz.beniculturali.it

e-mail: bn-pz.segreteria@beniculturali.it

posta certificata: mbac.bn_pz@mailcert.beniculturali.it

Direttore

Dott.ssa Graziadei Ermelinda

Tel. 0971 394202

e-mail: ermelinda.graziadei@beniculturali.it

COMPITI E SERVIZI

Compiti:

I compiti istituzionali della Biblioteca Nazionale di Potenza regolamentati dal D.P.R. 5 luglio 1995 n. 417 sono i seguenti:

- ^ acquisire, conservare, tutelare e valorizzare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale;
- ^ conservare ed accrescere le proprie raccolte storiche;
- ^ acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte, tenendo conto anche delle esigenze dell'utenza;
- ^ documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti;
- ^ partecipare ad iniziative e servizi bibliografici di interesse nazionale anche in collaborazione con altre istituzioni e biblioteche;
- ^ organizzare mostre, convegni, seminari, presentazioni di libri ed ogni evento culturale che possa favorire la lettura e la conoscenza delle proprie risorse bibliografiche;
- ^ utilizzare tutte le possibili forme di promozione didattica, culturale e scientifica tenendo in considerazione anche le utenze speciali nei termini raccomandati dall'ONU, dall'IFLA e dall'UNESCO.

Servizi:

I principali servizi offerti all'utenza dalla Biblioteca Nazionale di Potenza sono:

- ^ Attività di reference e di orientamento, informazioni bibliografiche ed assistenza qualificata nella ricerca di documenti in sede ed on-line;
- ^ Servizi di lettura e consultazione;
- ^ Prestito locale, interbibliotecario nazionale/internazionale e document delivery;
- ^ Servizi di stampa e fotoriproduzione;
- ^ Utilizzo gratuito della connessione WI-FI;
- ^ Accesso a banche dati e ad Internet (limitatamente ai siti di studio e ricerca);
- ^ Consultazione cataloghi bibliografici;
- ^ Concessione dei diritti di riproduzione del materiale posseduto, a fini editoriali;
- ^ Visite guidate gratuite alle sezioni e ai servizi della Biblioteca rivolte in particolare alle scolaresche;
- ^ Attività di ricerca e informazione bibliografica tramite posta elettronica (Chiedi al Bibliotecario);
- ^ Concessione d'uso della sala mostre e della sala conferenze ad associazioni, enti e privati, per manifestazioni culturali promosse dalla Biblioteca;
- ^ Ufficio URP.

Sono, inoltre, disponibili:

- ^ distributori automatici di caffè e bevande;
- ^ cassette per il deposito di oggetti personali.

III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO Si accede con la tessera sanitaria passando attraverso i tornelli. L'accesso è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età, diversamente è obbligatorio che il minore sia accompagnato da una persona adulta. È vietato l'accesso agli animali con la sola eccezione dei cani guida per le persone non vedenti.	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	lunedì-venerdì: ore 8,15 -19,15 sabato: ore 8,15 -13,30

Giorni di apertura	<p>Chiusura ordinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sabato pomeriggio - domenica - festività civili e religiose - festa del Santo Patrono (S. Gerardo: 30 maggio) <p>Chiusura straordinaria con avvisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sul sito web dell'Istituto (www.bn pz.beniculturali.it) - con avvisi in sede - a mezzo stampa - sui social media (Facebook, ecc.)
Attesa per la compilazione dati anagrafici	15 minuti al massimo
Accoglienza	
Sito Web	<p>La Biblioteca Nazionale di Potenza ha un proprio sito web: (www.bn pz.beniculturali.it) aggiornato periodicamente.</p> <p>Il sito fornisce tutte le informazioni relative al funzionamento ed alla fruizione dei servizi.</p> <p>Sulle News sono puntualmente indicate le informazioni relative ad eventuali variazioni o interruzioni sull'erogazione dei servizi.</p>
Informazioni e Orientamento	<ul style="list-style-type: none"> - Piano Terra: Guardiania. Punto di prima accoglienza ed informazione circa la localizzazione e l'espletamento dei servizi; qui l'utente, al primo accesso, compila un modulo di iscrizione ai servizi che potrà essere scaricato anche dal sito istituzionale. - Piano Primo: Ufficio URP. Fornisce informazioni sui servizi e sulle attività della Biblioteca.
Segnaletica interna	<ul style="list-style-type: none"> - Segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi - Segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio: planimetrie, vie di fuga, estintori - Pannelli di orientamento, indicatori di sezione.
Segnaletica esterna	La segnaletica esterna è presente e completa di denominazione.
Addetti ai servizi e personale di sala	Tutto il personale in servizio è munito di cartellino identificativo.
Accesso facilitato alle persone con disabilità	<p>Tutti gli ambienti, le Sale ed i servizi della Biblioteca Nazionale sono raggiungibili e fruibili da persone con disabilità. La struttura è dotata di: ascensori con pulsanti in Braille, area di parcheggio riservato, postazioni per persone con disabilità.</p> <p>La Biblioteca Nazionale si propone d'implementare nuove tecnologie assistive, per consentire alle persone con disabilità un accesso, ancora più pieno e facilitato, alle proprie risorse documentarie ed a tutte le attività culturali promosse.</p>
Servizi igienici per le persone con disabilità	Piano terra.
Posto auto riservato alle persone con disabilità	Nel parcheggio di pertinenza della Biblioteca.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	<p>La Biblioteca Nazionale dispone di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 256 posti di consultazione - 88 prese elettriche per l'alimentazione di pc portatili - 02 postazioni visori microfilm - 01 postazione ascolto musica - 19 postazioni informatiche
Disponibilità del materiale documentario fruibile:	Sono consultabili a scaffale aperto:
<ul style="list-style-type: none"> - Documenti consultabili a scaffalatura aperta 	<ul style="list-style-type: none"> - 35.000 unità bibliografiche nelle seguenti Sale dell'Istituto: Sala di Lettura, Sala Lucana, Sala Propedeutica, Sala Viggiani, Sala Emeroteca, Mediateca.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta:	
<ul style="list-style-type: none"> - Documentazione moderna 	3 unità bibliografiche contemporaneamente
<ul style="list-style-type: none"> - Documentazione antica e rara 	1 unità bibliografica

- Quotidiani	3 volumi se rilegati 3 mesi se fascicolati
- Pubblicazioni con altra periodicità	2 annate contemporaneamente
- Altre tipologie di documenti	1 unità bibliografica
Tempi di attesa per la consegna:	
- Documentazione moderna	15 minuti al massimo
- Documentazione antica e rara se collocata in cassaforte	30 minuti al massimo
- Quotidiani e Periodici	20 minuti al massimo
Durata del deposito provvisorio:	
- Documentazione moderna	7 giorni
Prenotazione a distanza	
La prenotazione di materiale librario, per chi è già registrato come utente presso l'Ufficio Prestito, può essere effettuata tramite - telefono: 0971394222 - e-mail: bn-pz.prestito@beniculturali.it	
Sale aperte alla fruizione	
Il numero delle Sale aperte è pari all' 85% delle Sale disponibili. La pulizia viene svolta in maniera sistematica.	
Illuminazione	
L'illuminazione è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte dell'utente.	
Monitoraggio e manutenzione degli ambienti, delle sale e degli spazi pubblici	
Il monitoraggio viene effettuato in maniera sistematica, per garantire la fruibilità e la sicurezza dei luoghi di lavoro.	
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	
Per il 100% dell'orario di apertura è garantita la presenza di personale tecnico-scientifico munito di cartellino identificativo.	
Assistenza di personale qualificato per persone con disabilità	
- In via continuativa	Per il 100% dell'orario di apertura è garantita la presenza di personale qualificato in grado di fornire un'assistenza di base.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Cataloghi della Biblioteca a schede	Il catalogo a schede della Biblioteca dal 30/04/2012 è stato sostituito dal catalogo in rete. Nelle Sale di lettura i cataloghi cartacei sono ancora consultabili.
- Cataloghi della Biblioteca in rete	I cataloghi in rete sono interrogabili con accesso ai siti: www.bnpz.beniculturali.it http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac http://polo.basilicata.sebina.it/SebinaOpac/SebinaYOU/.do
- Cataloghi di altre biblioteche	www.sbn.it www.internetculturale.it OPAC di tutte le maggiori biblioteche del mondo
- Repertori bibliografici in scaffale	- Cataloghi storici a stampa delle singole discipline - Repertori bibliografici delle singole discipline
- Bibliografie specializzate in scaffale	BNI, CUBI, Dizionario bibliografico delle riviste giuridiche italiane, Allgemeins Kunstler-Lexicon, Pagliani, Clio, NUC. National Union Catalogue della Library of Congress, etc.
- Repertori bibliografici e bibliografie specializzate in rete	Il personale bibliotecario si rende disponibile a reperire le bibliografie specializzate ed i repertori bibliografici relativi alle diverse discipline presenti in Rete.

Disponibilità di strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale e cognitiva	- Software di ingrandimento dei caratteri su tutte le postazioni presenti in Mediateca - Fondo libri e periodici in Braille - Audiolibri e materiale multimediale.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente.
Guardaroba	Piano Terra. È gratuito ed autogestito.
Deposito oggetti personali	Piano terra. È gratuito ed autogestito.
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	Richiesta di libri ed e-book presenti nel catalogo della Biblioteca Nazionale di Potenza da parte di utenti registrati. Sono ammessi al prestito locale coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età, siano residenti e/o domiciliati nella Regione Basilicata. Il servizio è gratuito.
Orario del servizio	90% dell'orario di apertura. lunedì-venerdì: ore 8,15 -19,00 sabato: ore 8,15 -13,30 Eventuali sospensioni saranno comunicate con largo anticipo all'utenza: - sul sito web: www.bn-pz.beniculturali.it - a mezzo stampa - con avvisi in sede - sui social media (Facebook, etc.)
Attesa per l'iscrizione al prestito	20 minuti al massimo
Disponibilità del materiale documentario:	
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	N. 2 opere per un massimo di n. 4 tomi
- Durata del prestito	- 15 giorni, prorogabili di altri 15 se i volumi non siano stati richiesti da altri utenti; - 7 giorni non prorogabili se i documenti sono collocati in Sala Lettura (SL), Sala Propedeutica (Prop.) e Sala Bibliografia (CG).
- Attesa per consegna in sede	20 minuti al massimo
- Prenotazione a distanza	L'utente, regolarmente registrato presso l'Ufficio Prestito, può prenotare a distanza l'opera desiderata inserendo nell'OPAC del Polo come username il proprio codice utente. La proroga può essere effettuata: - telefonicamente - tramite e-mail Referente del Servizio Prestito: Sig. Perrone Antonio Tel. 0971394222 e-mail: bn-pz.prestito@beniculturali.it
Prestito interbibliotecario e Fornitura di Document delivery	Nazionale e Internazionale: la Biblioteca Nazionale fa da tramite tra l'utente e le altre biblioteche e richiede altrove documenti non presenti in Sede. Sono ammessi al prestito interbibliotecario ed al document delivery gli utenti che, regolarmente registrati, abbiano compiuto il 18° anno di età, siano residenti e/o domiciliati nella Regione Basilicata. L'utente è tenuto al pagamento delle spese postali.

Orario del servizio	90% dell'orario di apertura lunedì-venerdì: ore 8,15 -19,00 sabato: ore 8,15 -13,30 Eventuali sospensioni saranno comunicate con largo anticipo all'utenza: - sul sito web: www.bn-pz.prestito@beniculturali.it - a mezzo stampa - con avvisi in sede - sui social media (Facebook, etc.)
Attesa per l'iscrizione al prestito	20 minuti al massimo
Tempo di inoltro della richiesta	5 giorni al massimo
Tempo per l'invio dei documenti ad altre biblioteche	5 giorni al massimo
Durata del prestito	15 giorni, eventualmente prorogabili
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	80% dell'orario di apertura lunedì-venerdì: ore 8,15 -18,30 sabato: ore 8,15 -13,30
Orario del ritiro	80% dell'orario di apertura lunedì-venerdì: ore 8,15 -18,30 sabato: ore 8,15 -13,30
Orario della cassa	80% dell'orario di apertura lunedì-venerdì: ore 8,15 -18,30 sabato: ore 8,15 -13,30
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Servizio a pagamento effettuato nel rispetto del diritto d'autore e previa autorizzazione del Responsabile di Sala. In applicazione della Legge 4 Agosto 2017 n. 124 e, nel rispetto delle nuove disposizioni normative, è possibile la riproduzione del patrimonio bibliografico anche con mezzi propri (apparecchi fotografici, smartphone, tablet). Non è consentito, invece, l'uso di scanner portatili o a penna, flash o altre fonti luminose portatili, treppiedi.
- Fotocopie	
- Copie digitali	Servizio a pagamento, con prenotazione secondo le seguenti modalità: - e- mail: www.bn-pz.prestito@beniculturali.it - posta ordinaria: Biblioteca Nazionale - Ufficio Prestito - Via del Gallitello, 103 - 85100 Potenza
- Fotografie	Servizio a pagamento, con prenotazione secondo la seguente modalità: - e- mail: www.bn-pz.prestito@beniculturali.it -posta ordinaria: Biblioteca Nazionale - Ufficio Prestito - Via del Gallitello, 103 - 85100 Potenza
- Prenotazioni a distanza	Le prenotazioni a distanza saranno inoltrate tramite: - e- mail: www.bn-pz.prestito@beniculturali.it - posta ordinaria: Biblioteca Nazionale - Ufficio Prestito- Via del Gallitello, 103 - 85100 Potenza
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale. Eventuale richiesta di dichiarazione di conformità sarà rilasciata entro 2 giorni.
7	

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

Ampiezza	
Ricerca per corrispondenza	- Per posta elettronica: chiedi al bibliotecario all'interno del sito istituzionale - Per posta ordinaria: Biblioteca Nazionale Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza;
Ricerca on-line	- Sito istituzionale: www.bnpz.beniculturali.it - OPAC della Biblioteca: http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac?sysb=BASPZ http://polo.basilicata.sebina.it/SebinaOpac/SebinaYOU/.do -OPAC del Polo di Basilicata: http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	Possono essere fruiti a distanza: - documenti librari della Biblioteca ed e-book per gli utenti registrati - documenti digitali della Biblioteca consultabili tramite il sito www.internetculturale.it quali: - Periodici lucani 1854-1954 - Opuscoli lucani - Volumi di pregio della sezione lucana
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Dott. Masini Giovanni Tel. 0971394228 e-mail: giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it Sig.ra Gerardi Vita Crescenzia Tel. 0971394201 e-mail: vitacrescenzia.gerardi@beniculturali.it Sig.ra Lacapra Raffaella Tel. 0971394223 e-mail: raffaella.lacapra@beniculturali.it
Tempi di risposta	7 giorni Tutte le risposte a richieste di informazioni bibliografiche saranno corredate da nominativo e recapito del funzionario della Biblioteca che ha svolto la ricerca.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	La Biblioteca Nazionale di Potenza è impegnata nella valorizzazione del patrimonio anche attraverso mostre ed esposizioni. Referente: Dott. Masini Giovanni Tel. 0971394228 e-mail: giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it
Eventi (conferenze, concerti, presentazioni di libri, ecc.)	La Biblioteca Nazionale di Potenza è impegnata nella valorizzazione del patrimonio anche attraverso concerti, convegni e presentazione di opere editoriali. Referente: Dott. Masini Giovanni Tel. 0971394228 e-mail: giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it

Visite e percorsi tematici	<p>Visite e percorsi tematici, programmati su richiesta.</p> <p>Referente: Dott. Masini Giovanni Tel. 0971394228 e-mail: giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it</p>
Diffusione delle attività / iniziative	<p>Le attività istituzionali vengono diffuse attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sito web www.bnpz.beniculturali.it - mailing list - a mezzo stampa - avvisi in sede - social media (Facebook, etc.)
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Progetti didattici (alternanza scuola-lavoro, visite guidate, convenzioni e percorsi tematici) rivolti alle scuole di ogni ordine e grado, secondo un calendario di appuntamenti pianificato annualmente.
- Visite guidate	<p>Le visite guidate vengono svolte 2/3 volte al mese, su prenotazione.</p> <p>Referente: Sig.ra Russo Lucia Tel. 0971394215 e-mail: lucia.russo@beniculturali.it</p>
- Progetti speciali in convenzione con le Scuole o le Università	<p>La Biblioteca Nazionale di Potenza stipula convenzioni per tirocini formativi con le Scuole o le Università.</p> <p>Referente: Sig.ra Tramutola Anna Tel. 0971394206 e-mail: anna.tramutola@beniculturali.it</p>
- Progetti di Alternanza Scuola Lavoro in convenzione con le Scuole Superiori.	<p>Ai sensi della legislazione vigente in materia, l'alternanza costituisce una modalità di realizzazione dei corsi nel secondo ciclo del sistema d'istruzione e formazione, per assicurare ai giovani l'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro.</p> <p>Referente: Sig.ra Gerardi Vita Crescenzia Tel 0971394201 e-mail: vita.crescenzia.gerardi@beniculturali.it</p>
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<p>Le attività istituzionali vengono diffuse attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sito web www.bnpz.beniculturali.it - mailing list - a mezzo stampa - avvisi in sede - social media (Facebook, etc.)
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder (portatori di interesse):	La Biblioteca Nazionale di Potenza valuta la possibilità di stabilire accordi, protocolli d'intesa, convenzioni con organismi istituzionali, enti territoriali, Università, istituti scolastici del territorio, associazioni con finalità di tutela, valorizzazione e promozione dell'attività culturale e di ricerca.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	<p>I canali di diffusione delle iniziative sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sito web www.bnpz.beniculturali.it - mailing list - a mezzo stampa - avvisi in sede

	- social media (Facebook, etc.)
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Obiettivi finalizzati a rendere la struttura sempre più amichevole ed attrattiva, accessibile a tutti gli utenti.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Gli obiettivi di miglioramento, già programmati, a breve e lungo termine riguardano: <ul style="list-style-type: none"> - un ulteriore ampliamento dei servizi a favore delle persone con esigenze specifiche nei termini raccomandati dall'ONU, dall'IFLA e dall'UNESCO - una maggiore attenzione nei confronti dell'utenza ordinaria.
- della struttura	- Interventi finalizzati a rendere più confortevoli ed accessibili gli spazi utilizzati dagli utenti - Revisione della segnaletica.
- delle collezioni	- Rilegatura e restauro delle Collezioni - Spolveratura delle monografie e dei periodici - Digitalizzazione riguardante l'Archivio Lucano.
- dei servizi	- Tecnologie assistive e mappe tattili per utenti con disabilità sensoriale - App in lingua LIS - Audioguide per persone con disabilità visiva - Utilizzo della tecnologia QR CODE.
- delle attività di valorizzazione	- Maggiore valorizzazione della prestigiosa raccolta di opere d'arte di Albert Friscia con possibilità di fruizione anche da parte di utenti con disabilità visiva - Mostre virtuali con l'utilizzo del Progetto <i>MOVIO</i> - Attività e progetti tesi ad incrementare l'utenza remota.
RECLAMI	
Reclami da segnalare all'URP	Gli utenti possono avanzare reclami utilizzando l'apposito modulo URP disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o scaricabile dal sito www.bn-pz.beniculturali.it I reclami possono essere: - consegnati direttamente in Biblioteca - inoltrati al seguente indirizzo e-mail: bn-pz.urp@beniculturali.it

IV TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Dott. Masini Giovanni, Responsabile Ufficio URP.

I reclami devono essere presentati sugli appositi moduli allegati alla Carta della qualità dei servizi o disponibili all'ingresso della Biblioteca.

I moduli compilati possono essere depositati nell'apposito box (collocato sul bancone della Guardiania situata al piano

terra) oppure inoltrati via mail al seguente indirizzo: bn-pz.urp@beniculturali.it.

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

Gli utenti, inoltre, sugli stessi moduli, possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

L'Istituto provvederà periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente ogni proposta e/o ogni osservazione.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi, condivisa con gli utenti, sarà:

- pubblicata sul sito istituzionale della Biblioteca;
- diffusa all'ingresso dell'Istituto;
- diffusa in tutte le Sale di lettura e consultazione.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta della qualità dei servizi sarà sottoposta ad aggiornamento periodico.
(Ultima revisione settembre 2017)

Potenza 8 settembre 2017

Il Direttore
Dott.ssa Ermelinda Graziadei

V GLOSSARIO

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite.

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

È riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. È direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere.

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Biblioteca Nazionale di Potenza

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

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

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

National Library of Potenza

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____

Surname: _____

Address: _____

Nationality: _____

Phone: _____

E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days

INDICE

I	PRESENTAZIONE	
	Che cos'è la Carta della qualità dei servizi.....	p. 1
	I principi.....	p. 1
II	DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	
	Caratteristiche: la sede, la storia, il patrimonio	p. 2
	Compiti e servizi.....	p. 3
III	IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	
	Accesso	p. 3
	Fruizione	p. 4
	Servizi aggiuntivi	p. 6
	Prestito	p. 6
	Riproduzione.....	p. 7
	Informazioni bibliografiche a distanza	p. 8
	Valorizzazione	p. 8
	Educazione e didattica	p. 9
	Rapporti con gli stakeholder	p. 9
	Obiettivi di miglioramento.....	p. 10
	Reclami	p. 10
IV	TUTELA E PARTECIPAZIONE	
	Reclami, proposte e suggerimenti	p. 10
	Comunicazione	p. 11
	Revisione e aggiornamento	p. 11
V	GLOSSARIO	p. 12
VI	MODULO DI RECLAMO	p. 13
VII	SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM	p. 14