

# MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

## 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.

#### **PRINCIPI**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Nazionale di Potenza si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed alla Direttiva del Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 18.10. 2007 relativa all'adozione della "Carta della qualità dei servizi" il cui modello è istituito con DD 20.10.2008:

#### **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.

Questa biblioteca 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.

Referenti per la compilazione della Carta della qualità dei servizi:

Dott. Giovanni Masini:  
mail: [giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it](mailto:giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it) – tel. 0971/394228

Sig.ra Vita Gerardi.  
mail: [vitacrescenza.gerardi@beniculturali.it](mailto:vitacrescenza.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.

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 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, come pure la prenotazione del prestito, la richiesta di fotocopie, di copie digitali e/o il suggerimento 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:

([www.bnpz.beniculturali.it](http://www.bnpz.beniculturali.it))

e/o tramite il sito di Internet culturale:

[http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/main/partner/istituto\\_0004.html](http://www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/main/partner/istituto_0004.html).

La Biblioteca Nazionale di Potenza, dal primo quadrimestre del 2012 si è dotata di una propria specifica Applicazione (National Library pz, per iPhone, iPad e Smartphone, scaricabile gratuitamente) per consentire all'utenza di accedere ai propri servizi,

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;  
tel. +39 0971/394211;  
sito web:  
[www.bnpz.beniculturali.it](http://www.bnpz.beniculturali.it)

Direttore  
Dott.ssa Anna Pilogallo  
Tel. 0971/394202  
mail: [anna.pilogallo@beniculturali.it](mailto:anna.pilogallo@beniculturali.it)  
posta certificata: [mbac.bn\\_pz@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac.bn_pz@mailcert.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;
- favorire la lettura e la conoscenza delle proprie risorse attraverso tutte le possibili forme di promozione didattica, culturale e scientifica anche alle 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:

- Assistenza e consulenza scientifica per la conoscenza delle raccolte librerie;
- Consultazione cataloghi on-line tramite il sito istituzionale: [www.bnpz.beniculturali.it](http://www.bnpz.beniculturali.it)  
<https://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac>;
- Utilizzo Applicazione per iPhone, iPad e Smartphone: [National Library pz](#);

inoltre :

- Attività di ricerca e informazione bibliografica tramite posta elettronica;
- Prestito locale, interbibliotecario nazionale e internazionale, 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);
- Visite guidate gratuite alle sezioni e ai servizi della Biblioteca rivolte in particolare agli studenti degli istituti superiori e a quelli delle Scuole medie.
- Concessione d'uso della sala mostre e della sala conferenze a privati, associazioni ed enti, secondo le norme vigenti in materia;
- Ufficio URP

### III IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
<p>Si accede con la tessera sanitaria passando attraverso i tornelli.            All'ingresso esiste un 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.            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.</p>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	<b>lunedì-venerdì:</b> ore 8,15 -19,15 <b>sabato:</b> ore 8,15 -13,30
Giorni di apertura	<b>Chiusura ordinaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sabato pomeriggio</li> <li>• domenica</li> <li>• festività civili e religiose</li> <li>• festa del Santo Patrono (S. Gerardo: 30 maggio)</li> <li>• due settimane nel mese di agosto per i previsti lavori di revisione</li> </ul> <b>Chiusura straordinaria:</b> con avvisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sul sito web dell'Istituto (<a href="http://www.bnpz.beniculturali.it">www.bnpz.beniculturali.it</a>)</li> <li>• in sede</li> <li>• a mezzo stampa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• su Facebook</li> </ul>
Attesa per la compilazione dati anagrafici	15 minuti al massimo
<b>Accoglienza</b>	
Informazioni e Orientamento	Guardiana (Piano Terra) Ufficio URP (ubicato al Primo Piano): fornisce informazioni sui servizi e sulle attività della Biblioteca. Al primo accesso, l'utente, è tenuto a compilare il modulo dati anagrafici.
Guardaroba	È gratuito ed autogestito, vigilato dal personale di custodia attraverso un sistema di videosorveglianza
Deposito oggetti	Cassette per il deposito di borse e oggetti personali vigilato dal personale di custodia attraverso un sistema di videosorveglianza
Segnaletica interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• segnaletica sulla localizzazione e tipologia dei servizi</li> <li>• segnaletica riguardante la sicurezza dell'edificio: planimetrie, vie di fuga, estintori.;</li> <li>• pannelli di orientamento, indicatori di sezione.</li> </ul>
Segnaletica esterna	La segnaletica esterna è presente e completa di denominazione.
Sito web	La Biblioteca Nazionale di Potenza ha un proprio sito web ( <a href="http://www.bn pz.beniculturali.it">www.bn pz.beniculturali.it</a> ) aggiornato in tempo reale ed articolato nelle sezioni: la biblioteca, il patrimonio, i servizi, i progetti, le iniziative culturali, le attività didattiche, l'Ufficio URP, i contatti, l'amministrazione trasparente, l'archivio. Il sito fornisce tutte le informazioni relative al funzionamento ed alla fruizione dei servizi. Sulla Home sono puntualmente indicate le informazioni relative a eventuali variazioni o interruzioni sull'erogazione dei servizi.
Addetti ai servizi e personale di sala	Tutto il personale in servizio è munito di cartellino identificativo
Accesso facilitato alle persone con disabilità	Ambienti, sezioni e servizi della Biblioteca Nazionale sono raggiungibili e fruibili da persone con disabilità. La Biblioteca Nazionale si propone d'implementare nuove tecnologie assistite per consentire alle persone con disabilità un accesso ancora più pieno e facilitato alle proprie risorse documentarie ed a tutte le attività culturali promosse.
Servizi igienici per le persone con disabilità	Sono collocati al piano terra.
Posto auto riservato alle persone con disabilità	Nel parcheggio di pertinenza della Biblioteca un posto auto è riservato alle persone con disabilità.

## FRUIZIONE

### Capacità ricettiva

La Biblioteca Nazionale dispone di:  
255 posti di consultazione,  
60 prese elettriche per l'alimentazione di pc portatili  
02 postazioni visori microfilm  
01 postazione ascolto musica  
19 postazioni informatiche  
02 televisori

### Disponibilità del materiale documentario fruibile

Documenti consultabili a scaffalatura aperta

Sono consultabili a scaffale aperto:

35.000 unità bibliografiche nelle seguenti Sale dell'Istituto: Sala di Lettura, Sala Lucana, Sala Propedeutica, Sala Viggiani, Sala Emeroteca  
13 testate di quotidiani e oltre 2000 testate di periodici correnti ed estinti, esclusivamente in Sala Emeroteca

### Documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Documentazione moderna

3 unità bibliografiche contemporaneamente

Documentazione antica e rara

1 unità bibliografica

Quotidiani  
Pubblicazioni periodiche

3 v. se rilegati;  
3 mesi se fascicolati  
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: <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a>
Sale aperte alla fruizione	Il numero delle sale aperte è pari al 89% delle Sale disponibili
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
<b>Efficacia della mediazione</b>	
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	Per il 100% dell'orario di apertura è garantita la presenza di personale qualificato in grado di fornire un'assistenza di base.
In via continuativa	100% orario di apertura
<b>Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca</b>	
Cataloghi della Biblioteca a schede	Non più in uso dal 30/04/2012
Cataloghi della Biblioteca in rete	I cataloghi in rete sono interrogabili con accesso ai siti: <a href="http://www.bnpz.beniculturali.it">www.bnpz.beniculturali.it</a> e <a href="http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac">http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac</a>
Cataloghi di altre biblioteche	<a href="http://www.sbn.it">www.sbn.it</a> , <a href="http://www.internetculturale.it">www.internetculturale.it</a> OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel 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.

Disponibilità di strumenti specifici per persone con disabilità sensoriale e cognitiva	Sala Mediateca: Postazione Libro Parlato Lyons (momentaneamente sospesa)
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	All'ingresso è disponibile un distributore automatico di caffè, bevande e snack
<b>PRESTITO</b>	
Ampiezza	
<b>Prestito locale</b>	Richiesta di opere possedute dalla Biblioteca Nazionale direttamente in sede da utenti iscritti. Il servizio è gratuito. Sono ammessi al prestito coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età, siano residenti e/o domiciliati nella Regione Basilicata
Orario del servizio	100% dell'orario di apertura Eventuali sospensioni sono comunicate con largo anticipo all'utenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sul sito web: <a href="http://www.bnpz.beniculturali.it">www.bnpz.beniculturali.it</a></li> <li>• a mezzo stampa</li> <li>• con avvisi in sede</li> <li>• social media (Facebook, etc.)</li> </ul>
Attesa per l'iscrizione al prestito	15 minuti al massimo
<b>Disponibilità del materiale documentario</b>	
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	N 2 opere per un massimo di n. 4 volumi
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) e Sala Propedeutica (Prop.)

Attesa per consegna in sede	15 minuti al massimo
Prenotazione a distanza	Tel. 0971/394222 e-mail: <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a>
<b>Prestito interbibliotecario</b>	Nazionale e internazionale: la Biblioteca Nazionale è tramite tra l'utente e le altre biblioteche per richiedere altrove libri non presenti in sede. Si possono effettuare al massimo 4 richieste al mese. Il servizio è a pagamento per le spese postali.
Orario del servizio	100% dell'orario di apertura Eventuali sospensioni sono comunicate con largo anticipo all'utenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sul sito web: <a href="http://www.bn-pz.beniculturali.it">www.bn-pz.beniculturali.it</a></li> <li>• a mezzo stampa</li> <li>• con avvisi in sede</li> <li>• social media (Facebook, etc.)</li> </ul>
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	30 giorni, eventualmente prorogabili
<b>RIPRODUZIONE</b>	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	80% dell'orario di apertura
Orario del ritiro	80% dell'orario di apertura
Orario della cassa	80% dell'orario di apertura



<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare	
Fotocopie	Tempo reale
Copie digitali	Con prenotazione secondo la seguente modalità: telefono: 0971/39422 e- mail: <a href="mailto:www.bn-pz.prestito@beniculturali.it">www.bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> posta ordinaria: Biblioteca Nazionale - Ufficio Prestito - Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza
Fotografie	Con prenotazione secondo la seguente modalità: telefono: 0971/394222 e- mail: <a href="mailto:www.bn-pz.prestito@beniculturali.it">www.bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> posta ordinaria: Biblioteca Nazionale - Ufficio Prestito - Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza
Prenotazioni a distanza	Con prenotazione secondo la seguente modalità: telefono: 0971/394222 e- mail: <a href="mailto:www.bn-pz.prestito@beniculturali.it">www.bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> posta ordinaria: Biblioteca Nazionale - Ufficio Prestito- Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza
<b>FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale. Eventuale richiesta di dichiarazione di conformità sarà rilasciata entro 2 giorni
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
Ampiezza	
Ricerca per corrispondenza	Per posta ordinaria: Dott. Masini Giovanni - Biblioteca Nazionale - Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza; Per posta elettronica: <a href="mailto:giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it">giovannimicheleantonio.masini@beniculturali.it</a>
Ricerca online	Sito istituzionale: <a href="http://www.bnpz.beniculturali.it">www.bnpz.beniculturali.it</a> OPAC della Biblioteca: <a href="http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac?sysb=BASPZ">http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac?sysb=BASPZ</a>

Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	Consultabili dal sito della Biblioteca <a href="http://www.bnpz.beniculturali.it">www.bnpz.beniculturali.it</a> e da <a href="http://www.internetculturale.it">www.internetculturale.it</a> :  Periodici lucani 1854-1954 Opuscoli lucani Volumi di pregio della sezione lucana eBook (per gli utenti registrati)
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Dott. Giovanni Masini Tel. 0971/394228 <a href="mailto:giovanmicheleantonio.masini@beniculturali.it">e-mail: giovanmicheleantonio.masini@beniculturali.it</a> • Sig.ra Vita C. Gerardi Tel. 0971/394201 <a href="mailto:vitacrescenza.gerardi@beniculturali.it">e-mail: vitacrescenza.gerardi@beniculturali.it</a> .
Tempi di risposta	5 giorni al massimo
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
Ampiezza	
Mostre	La Biblioteca Nazionale di Potenza è impegnata nella valorizzazione del patrimonio anche attraverso mostre ed esposizioni  Referente: Dott. Giovanni Masini Tel. 0971/394228 <a href="mailto:giovanmicheleantonio.masini@beniculturali.it">e-mail: giovanmicheleantonio.masini@beniculturali.it</a>
Eventi (conferenze, concerti, ecc.)	La Biblioteca Nazionale di Potenza è impegnata nella valorizzazione del patrimonio anche attraverso mostre, concerti, convegni e presentazione di opere editoriali.  Referente: Dott. Giovanni Masini Tel. 0971/394228 <a href="mailto:giovanmicheleantonio.masini@beniculturali.it">e-mail: giovanmicheleantonio.masini@beniculturali.it</a>
Visite e percorsi tematici	Visite guidate a richiesta
Diffusione delle attività / iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso: - sito web - mailing list - newsletter - social media (Facebook, etc.)
<b>FFATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	Progetti didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado, secondo un calendario di appuntamenti pianificato annualmente.

Ampiezza	
Iniziative	
Visite guidate	Le visite guidate vengono svolte 2/3 volte al mese, su prenotazione.  Referenti: Sig.ra Lucia Russo Tel. 0971/394215 e-mail: <a href="mailto:lucia.russo@beniculturali.it">lucia.russo@beniculturali.it</a>
Progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	La Biblioteca Nazionale di Potenza stipula convenzioni per tirocini formativi con le scuole o le università.  Referente: Sig.ra Anna Tramutola Tel. 0971/394206 e-mail: <a href="mailto:anna.tramutola@beniculturali.it">anna.tramutola@beniculturali.it</a>
Progetti di Alternanza Scuola Lavoro in convenzione con le scuole superiori.	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.  Referente: Sig.ra Vita C. Gerardi Tel 0971/394201 e-mail: <a href="mailto:vitacrescenza.gerardi@beniculturali.it">vitacrescenza.gerardi@beniculturali.it</a>
<b>Evidenza</b>	Le attività istituzionali sono diffuse attraverso: - sito web - comunicati stampa - mailing list - newsletter
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
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.
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	I canali di diffusione delle iniziative sono i comunicati stampa, le mailing list, i siti web oltre l'informazione interna
<b>FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Iniziative finalizzate al miglioramento	Gli obiettivi di miglioramento che la <b>Biblioteca Nazionale di Potenza</b> si prefigge a breve e lungo termine riguardano un ulteriore ampliamento dei servizi a favore <b>delle persone con esigenze specifiche, nei termini</b> raccomandati dall'ONU, dall'IFLA e dall'UNESCO.
delle strutture	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendere più confortevoli gli spazi utilizzati dagli utenti per la pausa pranzo;</li><li>• Progetto di revisione della segnaletica</li></ul>
delle collezioni	Per assicurare una maggior tutela del patrimonio bibliografico e periodico della Biblioteca Nazionale di Potenza sono previsti: <ul style="list-style-type: none"><li>• interventi di rilegatura e restauro delle Collezioni;</li><li>• interventi di spolveratura delle monografie e dei periodici;</li><li>• interventi di digitalizzazione dei periodici lucani del 1900</li></ul>
dei servizi	Dotare la biblioteca di: <ul style="list-style-type: none"><li>• tecnologie assistite e mappe tattili per utenti con disabilità sensoriale</li><li>• App per sordi in lingua LIS</li><li>• Audioguide per persone con disabilità visiva</li><li>• Utilizzo della tecnologia QR CODE</li></ul>
delle attività di valorizzazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• maggiore valorizzazione della prestigiosa raccolta di opere d'arte di Albert Friscia con possibilità di fruizione anche da parte di utenti con disabilità visiva.</li><li>• mostre virtuali con l'utilizzo del Progetto <b>MOVIO</b>.</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. maggiore valorizzazione del patrimonio meno noto dell'Istituto, quello che spesso rimane chiuso in magazzini per mancanza di risorse;</li><li>1. attività e progetti tesi ad incrementare l'utenza remota</li></ol>

## RECLAMI

Reclami da segnalare all'URP	Gli utenti possono avanzare reclami utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio URP.  È, inoltre, possibile inviare reclami al seguente indirizzo mail: <a href="mailto:bn-pz.urp@beniculturali.it">bn-pz.urp@beniculturali.it</a>
------------------------------	--

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

Gli utenti possono presentare all'URP:

- Reclami puntuali
- Proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che **saranno oggetto di attenta analisi**

utilizzando i moduli disponibili presso l'Ufficio URP o all'ingresso della Biblioteca.

Una volta compilati, i moduli devono essere depositati nell'apposito box collocato all'ingresso della struttura oppure inoltrati all'indirizzo mail: [bn-pz.urp@beniculturali.it](mailto:bn-pz.urp@beniculturali.it)

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

La Biblioteca Nazionale di Potenza effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico;
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse nei confronti **della Biblioteca**

## COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi

- è 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 è sottoposta ad aggiornamento periodico.

(Ultima revisione : 8 Aprile 2019)

## 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 ricevuti 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.

