



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo  
Direzione Generale per le Biblioteche , gli Istituti  
Culturali e il Diritto d'Autore

# Carta della qualità dei servizi

2014

## 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 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 si ispira a “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.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### *uguaglianza e imparzialità:*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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 Nazionale di Potenza è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero per i Beni e le Attività 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 di Giuseppe Viggiani, pittore e bibliofilo, nipote di Giustino Fortunato, ricca di oltre 15.000 unità bibliografiche di contenuto prettamente umanistico. In questi anni il patrimonio dell'Istituto si è arricchito di numerosi altri fondi bibliografici, tra cui la prestigiosa raccolta di opere d'arte di Albert Friscia.

In questi ultimi anni si è proceduto all'immissione in rete di tutto il patrimonio bibliografico posseduto. Pertanto, dagli inizi del 2012, la ricerca ai cataloghi è interamente *on-line*, come la prenotazione del prestito, la richiesta di fotocopie, di copie digitali e/o il suggerimento di nuovi acquisti.

Dal primo quadrimestre del 2012, inoltre, per accedere a questi servizi, l'Istituto si è dotato di una propria specifica Applicazione (**National Library pz**, per iPhone, iPad e Smartphone, scaricabile gratuitamente). I Servizi *on-demand* sono stati fortemente rafforzati e l'utenza in remoto si è notevolmente arricchita.

La Biblioteca si pone come obiettivo prioritario il superamento della dimensione territoriale avviandosi a svolgere attività e a garantire servizi prescindendo dal luogo di residenza del richiedente.

Dal 2009, è stata avviata la costituzione del **Centro di documentazione digitale della Biblioteca Nazionale di Potenza** che, già oggi, permette di consultare circa 46.000 pagine, collegandosi al sito web dell'Istituto ([www.bn-pz.beniculturali.it](http://www.bn-pz.beniculturali.it)) e/o tramite Internetculturale:

Il patrimonio digitale della Biblioteca, entro giugno, ammonterà a circa 150 mila notizie destinate ad essere ulteriormente incrementate, soprattutto con contenuti che nascono già in digitale. Il **Centro di documentazione digitale** vuole essere una banca dati fruibile dall'utente remoto.

La Biblioteca Nazionale mette a disposizione degli utenti: 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;  
tel. Direzione 39 0971 394202; fax +39 0971 1941467; [bn-pz@beniculturali.it](mailto:bn-pz@beniculturali.it); [bn-pz.segreteria@beniculturali.it](mailto:bn-pz.segreteria@beniculturali.it)  
posta certificata: [mbac-bn-pz@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-bn-pz@mailcert.beniculturali.it) SITO WEB: [www.bn-pz.beniculturali.it](http://www.bn-pz.beniculturali.it);

### I COMPITI E I SERVIZI

#### COMPITI

suoi compiti istituzionali regolamentati dal D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417 sono quelli di:

- raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale;
- conservare e accrescere le proprie raccolte storiche;
- acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specialità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza ([bn-pz.acquisizioni@beniculturali.it](mailto:bn-pz.acquisizioni@beniculturali.it));
- 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;
- promuovere la lettura e la conoscenza delle proprie risorse attraverso tutte le possibili forme di promozione didattica, culturale e scientifica;

#### SERVIZI

- Assistenza e consulenza scientifica per la conoscenza delle raccolte librarie;
- Consultazione cataloghi on-line tramite:
  - sito istituzionale: [www.bn-pz.beniculturali.it](http://www.bn-pz.beniculturali.it);
  - utilizzo Applicazione per iPhone, iPad e Smartphone: **National Library pz**;
- Attività di ricerca e informazione bibliografica tramite fax e posta elettronica;
- Prestito locale e interbibliotecario nazionale e internazionale ([bn-pz.prestito@beniculturali.it](mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it));
- Servizi di riproduzione

- Accesso a banche dati e a internet (limitatamente ai siti di studio e ricerca);
- Utilizzo della sala mostre e della sala conferenze, secondo le norme vigenti;
- Visite guidate specialistiche.

Il referente per la compilazione della Carta è la Dott.ssa Emilia Tagliaferri

mail: [emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it](mailto:emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it) tel: 0971394236/ 0971394222/ 0971394211

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	lunedì-venerdì ore 8,15 -19,15 sabato ore 8,15 – 13,30
Giorni di apertura	La Biblioteca rimane ordinariamente chiusa il sabato pomeriggio, in tutti i giorni festivi e nella giornata del Santo Patrono (30 maggio). Eventuali altre chiusure verranno comunicate tempestivamente e con largo anticipo sul sito dell'Istituto, a mezzo stampa e con avvisi in sede.
attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	15 minuti, massimo
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Biblioteca ha un proprio sito web, raggiungibile all'indirizzo <a href="http://www.bn pz.beniculturali.it">www.bn pz.beniculturali.it</a></li> <li>• Il Sito è aggiornato in tempo reale: fornisce tutte le informazioni relative al funzionamento, alla fruizione dei servizi, è possibile effettuare ricerche bibliografiche online, prenotare un libro in prestito, richiedere fotocopie, richiedere copie digitali di documenti e consultare le risorse digitali dell'Istituto.</li> </ul>
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	Ingresso
- presenza di segnaletica interna	Pannelli segnaletici all'ingresso e ai singoli piani, anche, relativi ai servizi e alle uscite di sicurezza

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>	
Addetti ai servizi e personale di sala		Il personale è munito di cartellino identificativo.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità		La biblioteca è 100% accessibile ai diversamente abili tramite ascensore a norma.
Servizi igienici per diversamente abili		Presenza di servizi igienici per persone con diversa abilità, collocati al piano terra.
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Capacità ricettiva		L'Istituto dispone di n. 193 posti di consultazione e di 60 prese elettriche per p.c. portatili; di una postazione ascolto musica, di 4 postazioni visori microfilm e di 19 postazioni informatiche
Disponibilità del materiale fruibile:		
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta		Sono consultabili a scaffale aperto 35.000 unità bibliografiche; 11 testate quotidiane e 150 testate periodiche
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta		
• documentazione moderna		3 unità contemporaneamente
• documentazione antica e rara		1 unità
• giornali		2 unità
• altre tipologie di documenti		1 unità
- Tempi di attesa per la consegna:		
• documentazione moderna		15 minuti massimo

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione antica e rara</li> </ul>	20 minuti massimo
<ul style="list-style-type: none"> <li>giornali</li> </ul>	20 minuti massimo
Durata del deposito:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione moderna</li> </ul>	7 giorni
<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione antica e rara</li> </ul>	5 giorni
- Prenotazione a distanza	La prenotazione può essere effettuata tramite: telefono, fax, posta elettronica
Sale aperte alla fruizione	Il numero di sale aperte è pari al 75% delle sale disponibili; la pulizia delle sale viene svolta 2 volte a settimana
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuato in maniera sistematica
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Per il 100% dell'orario di apertura è garantita la presenza di personale qualificato che è munito di cartellino identificativo
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	
- in via continuativa	100% orario di apertura
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Cataloghi della Biblioteca a schede	Non più in uso dal 30/04/2012
- Cataloghi della Biblioteca in rete	I cataloghi in rete sono interrogabili per autore, titolo e argomento e sono aggiornati in tempo reale
- Cataloghi di altre Biblioteche	Catalogo Servizio Bibliotecario Nazionale
- Repertori bibliografici in scaffale	Cataloghi a stampa delle singole discipline
- Bibliografie specializzate in scaffale	BNI, CUBI, Dizionario bibliografico delle riviste giuridiche italiane, Allgemeins Kunstler- Lexicon, Pagliani
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	Postazione dedicata per non vedenti, ipovedenti e dislessici; Libro parlato Lyons



FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Guardaroba	E' gratuito, è accessibile solo dall'ingresso principale, è autogestito e vigilato dal personale della biblioteca attraverso un sistema di videosorveglianza.
Deposito oggetti	E' gratuito, è accessibile solo dall'ingresso principale, è autogestito e vigilato dal personale della biblioteca attraverso un sistema di videosorveglianza.
<b>PRESTITO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Prestito locale</b>	
Orario del servizio	100% dell'orario di apertura Eventuali sospensioni sono comunicate con largo anticipo all'utenza
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti massimo
Disponibilità del materiale:	
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta	N. 2 documenti per un massimo di n. 4 volumi
• durata del prestito	15 giorni, prorogabili di altri 15 se i testi non sono richiesti da altri utenti
• attesa per consegna in sede	15 minuti massimo
• Prenotazione a distanza	Tel. 0971 394222; fax: 0971 1941467; <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a>
<b>Prestito interbibliotecario</b>	
Orario del servizio	100% dell'orario di apertura Eventuali sospensioni sono comunicate con largo anticipo all'utenza.
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti massimo
Tempo di inoltro della richiesta	1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	2 giorni massimo
Durata del prestito	30 giorni, prorogabili
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
• Orario delle richieste	100% dell'orario di apertura
• Orario del ritiro	100% dell'orario di apertura

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
• Orario della cassa	100% dell'orario di apertura
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	Tempo reale
➤ Copie digitali	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line ( <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> ), fax (0971 1941467) o lettera (Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza)
➤ Fotografie	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line ( <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> ), fax (0971 1941467) lettera (Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza)
• Prenotazioni a distanza	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line ( <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> ), fax (0971 1941467) o lettera (Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza)
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale
<b>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Ricerca per corrispondenza	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line ( <a href="mailto:bn-pz.prestito@beniculturali.it">bn-pz.prestito@beniculturali.it</a> ), fax (0971 1941467) o lettera (Via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza)
Ricerca on line	Sito istituzionale: <a href="http://www.bn-pz.beniculturali.it">www.bn-pz.beniculturali.it</a> .
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Periodici lucani 1854-1954; opuscoli lucani</li> <li>▪ 2% documenti fruibili a distanza sul totale</li> </ul>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Emilia Tagliaferri ( <a href="mailto:emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it">emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it</a> tel. 0971 394236) ; Dott.ssa Donata Guglielmi ( <a href="mailto:donatamaria.guglielmi@beniculturali.it">donatamaria.guglielmi@beniculturali.it</a> tel 0971 394215); URP: Dott. Giuseppe Vinci ( <a href="mailto:giuseppeantoniocarmine.vinci@beniculturali.it">giuseppeantoniocarmine.vinci@beniculturali.it</a> tel. 0971 304227)
Tempi di risposta	2 giorni, massimo
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Mostre	L'Istituto è impegnato nelle attività di valorizzazione del patrimoni anche attraverso mostre. Anche nel prossimo biennio prevede di mantenere la media delle mostre organizzate in questi anni, che saranno circa 20 complessivamente. Referente: Dott. Mariangela Adurno ( <a href="mailto:mariangela.adurno@beniculturali.it">mariangela.adurno@beniculturali.it</a> tel 0971 394228)
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	L'Istituto è impegnato nelle attività di valorizzazione del patrimoni anche attraverso eventi, che in attuazione della specifica missione continueranno a privilegiare presentazioni di opere editoriali. Nel biennio è prevista la presentazione di almeno 20 opere. Referente: Dott. Mariangela Adurno, <a href="mailto:mariangela.adurno@beniculturali.it">mariangela.adurno@beniculturali.it</a> tel 0971 394228)
Visite e percorsi tematici	Vengono svolte visite guidate, a richiesta, con una frequenza media di 2 al mese
Diffusione delle attività/ iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani, sito web, mailing list, newsletter.
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Le iniziative riguardano sia l'educazione alla lettura che la ricerca bibliografica,svolte 2/3 volte al mese, su prenotazione. Referenti: -Sig.ra Patrizia Macrifugi <a href="mailto:patriziamariacarmela.macrifugi@beniculturali.it">patriziamariacarmela.macrifugi@beniculturali.it</a> tel 0971 394228) -Sig.ra Agnese Mastrangelo <a href="mailto:agnese.mastrangelo@beniculturali.it">agnese.mastrangelo@beniculturali.it</a> tel. 0971 394220)
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	L'Istituto stipula convenzioni per tirocini formativi con università e scuole Referente: Sig.ra Anna Tramutola <a href="mailto:anna.tramutola@beniculturali.it">anna.tramutola@beniculturali.it</a> tel. 0971 394206
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani, sito web, mailing list, newsletter.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder (portatori di interesse):	L'Istituto, nel biennio 2011-2012 ha firmato 4 convenzioni e sono in essere 4 iniziative.
- Enti territoriali	N. 2 accordi con il Comune di Potenza finalizzati alla promozione della lettura per soggetti impossibilitati a frequentare la struttura, tramite.

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>		<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- Operatori economici		N. 2 accordi con Operatori economici finalizzati alla promozione e alla valorizzazione del patrimonio.
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività		I risultati delle attività istituzionali saranno comunicate agli interessati sia attraverso la pubblicazione sul Sito Web
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		Gli obiettivi di miglioramento che l'istituto si prefigge a breve e lungo termine riguarda un ulteriore ampliamento dell'orario dei servizi
Iniziativa finalizzate al miglioramento: delle strutture		Sarà realizzato uno spazio destinato alla pausa ristoro degli utenti, finalizzato al miglioramento dell'accoglienza
- - delle collezioni		E' in corso la realizzazione di un vasto intervento di rilegatura e restauro delle collezioni dell'Istituto finalizzato alla tutela; E' in corso l'acquisizione al patrimonio di fondi librari ricevuti in dono (Fondo Gravina, Fondo Nappa, Fondo Troiano, ecc.) finalizzato all'ampliamento della fruizione
- delle attività di valorizzazione		Le iniziative di valorizzazione, già programmate saranno puntualmente e con largo anticipo comunicate all'utenza attraverso il Sito istituzionale e per quantità saranno almeno uguali all'anno 2012
<b>RECLAMI</b>		
Reclami		Sito web: <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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Dott. Giuseppe Vinci, Responsabile ufficio URP.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [giuseppeantonio Carmine.vinci@beniculturali.it](mailto:giuseppeantonio Carmine.vinci@beniculturali.it) o un fax al seguente numero: 0971 1941467

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (*ad esempio, rilascio di una pubblicazione*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate all'indirizzo e-mail sopra citato, oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto 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 alla visita del museo.

## **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet anche in lingua inglese (in fase di attivazione), diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione.

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## 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

E' 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. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i 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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Biblioteca.....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**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 \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**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**