



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo
Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali

Biblioteca Nazionale di Potenza

Carta della qualità dei servizi

2015

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, 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 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 sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

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

Partecipazione e trasparenza:

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 adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Continuità:

La BNPZ garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. Eventuali interruzioni saranno tempestivamente segnalate, cercando di ridurre al massimo i disagi.

Efficienza ed efficacia:

Il direttore ed il personale della BNPZ perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, 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.

Partecipazione e trasparenza:

La BNPZ 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. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulla modalità di erogazione dei servizi, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Nazionale di Potenza è una biblioteca pubblica statale che dipende dal 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. In questi anni il patrimonio dell'Istituto si è arricchito di numerosi altri fondi bibliografici, nonché della 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 *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 consentire all'utenza di accedere a questi servizi, la Biblioteca Nazionale di Potenza si è dotata 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 incrementata.

La Biblioteca si pone come obiettivo prioritario il superamento della dimensione territoriale svolgendo le proprie attività e garantendo i propri servizi a prescindere 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 146.000 pagine, collegandosi al sito web dell'Istituto (www.bn-pz.beniculturali.it) e/o tramite Internetculturale:

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; bn-pz@beniculturali.it; bn-pz.segreteria@beniculturali.it
posta certificata: mbac-bn-pz@mailcert.beniculturali.it SITO WEB: www.bn-pz.beniculturali.it.

I COMPITI E I SERVIZI

COMPITI

I compiti istituzionali regolamentati dal D.P.R. 5 luglio 1995, n. 417 sono i seguenti :

- raccogliere e conservare, tutelare e valorizzare 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
- 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 anche alle categorie con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva.

SERVIZI

- Assistenza e consulenza scientifica per la conoscenza delle raccolte librerie;
- Consultazione cataloghi on-line tramite:
sito istituzionale: www.bnpz.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);
- Servizi di riproduzione;
- Accesso a banche dati e ad 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

e-mail: emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it

tel: 0971394236/ 0971394222/ 0971394211

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata. Non è consentito l'accesso agli animali, con la sola eccezione dei cani guida per persone non vedenti.
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	73h settimanali: lunedì-venerdì ore 8,15 -19,15 sabato ore 8,15 – 13,30 <i>Chiusura ordinaria:</i> domenica, festività civili e religiose, santo patrono (30 maggio). <i>Chiusura straordinaria:</i> come comunicato da sito web dell'Istituto (www.bnpz.beniculturali.it), a mezzo stampa e con avvisi in sede
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	15 minuti al massimo
Accoglienza	
Guardaroba	E' gratuito ed autogestito. Accessibile solo dall'ingresso principale e vigilato dal personale della biblioteca attraverso un sistema di videosorveglianza.
Deposito oggetti	Cassette per il deposito di borse e oggetti personali. Autogestito e vigilato dal personale della biblioteca attraverso un sistema di videosorveglianza.
Informazione e orientamento	<i>Guardiania</i> (piano terra) <i>URP</i> (ubicato al 1° piano): fornisce le informazioni sui servizi e sulle attività della Biblioteca.
Sito web	La Biblioteca ha un proprio sito web, www.bnpz.beniculturali.it Il Sito è aggiornato in tempo reale e fornisce tutte le informazioni relative al funzionamento e alla fruizione dei servizi. E' possibile effettuare ricerche bibliografiche online, prenotare un libro in prestito, richiedere fotocopie, copie digitali di documenti, consultare le risorse digitali dell'Istituto.
Presenza di segnaletica interna	Pannelli di orientamento, indicatori di sezione, segnalatori delle uscite di emergenza

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata. Non è consentito l'accesso agli animali, con la sola eccezione dei cani guida per persone non vedenti.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale addetto ai servizi di sala è munito di cartellino identificativo.
Accesso disabilità	La Biblioteca è al 100% accessibile: ambienti, sezioni e servizi sono tutti raggiungibili e fruibili da persone con disabilità.
Servizi igienici per persone con disabilità	Collocati al piano terra.
FRUIZIONE	
Capacità ricettiva	La Biblioteca dispone di 255 posti di consultazione e di 60 prese elettriche per l'alimentazione di portatili; 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 di quotidiani e 150 testate di periodici.
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	
Documentazione moderna	3 unità bibliografiche contemporaneamente
Documentazione antica e rara	1 unità bibliografica
Quotidiani e settimanali	3 v. se rilegati, 3 mesi se fascicolati
Pubblicazioni periodiche	2 annate contemporaneamente
Altre tipologie di documenti	1 unità bibliografica
Tempi di attesa per la consegna	
Documentazione moderna	15 minuti al massimo

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata. Non è consentito l'accesso agli animali, con la sola eccezione dei cani guida per persone non vedenti.
documentazione antica e rara	20 minuti al massimo
giornali	15 minuti al massimo
Durata del deposito	
Documentazione moderna	7 giorni
Prenotazione a distanza	La prenotazione può essere effettuata tramite: telefono: 0971 394222, E-mail: bn-pz.prestito@beniculturali.it
Sale aperte alla fruizione	Il numero di sale aperte è pari all'89% delle sale disponibili.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, ascensori e rampe di scale, per garantire la fruibilità dei luoghi, viene effettuato in maniera sistematica.
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 diversa abilità	Per il 100% dell'orario è garantita la presenza di personale qualificato.
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, aggiornati in tempo reale, sono interrogabili con accesso dal sito www.bnpz.beniculturali.it , e http: http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac
Cataloghi di altre Biblioteche	Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale: www.sbn.it ; www.internetculturale.it
Repertori bibliografici in scaffale	Cataloghi storici a stampa delle singole discipline e Repertori bibliografici di musica, medicina, arte.
Bibliografie specializzate in scaffale	Cataloghi storici a stampa: Bni, Cubi, Dizionario bibliografico delle riviste giuridiche italiane, Allgemeins Kunster- Lexicon, Pagliaini, NUC/National Union Catalogue
Disponibilità di strumenti per persone con disabilità sensoriale e cognitiva	Primo Piano. Sala Mediateca - Postazione Libro parlato Lyons - Postazione dedicata per disabili motori

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata. Non è consentito l'accesso agli animali, con la sola eccezione dei cani guida per persone non vedenti.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Non presente
Caffetteria	All'ingresso è disponibile un distributore automatico di caffè e bevande.
PRESTITO	
Ampiezza	
Prestito locale	Richiesta di opere possedute dalla biblioteca direttamente in sede da utenti iscritti. Il servizio è gratuito. Sono ammessi al prestito coloro che abbiano compiuto il 18°anno di età, residenti nella regione Basilicata. I non residenti, domiciliati nella regione, sono tenuti a documentare il proprio domicilio anche se temporaneo.
Orario del servizio	100% dell'orario di apertura Eventuali sospensioni sono comunicate con largo anticipo all'utenza sul sito web (www.pnpz.beniculturali.it , a mezzo stampa e con avvisi in sede.
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti al 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 le opere non siano state richieste da altri utenti
Attesa per consegna in sede	15 minuti al massimo
Prenotazione a distanza	Tel. 0971 394222; fax: 0971 1941467; bn-pz.prestito@beniculturali.it
Prestito interbibliotecario	Nazionale e internazionale: l'utente è tramite tra l'utente e le altre biblioteche per richiesta di documenti non presenti in sede. 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.
Attesa per l'iscrizione al prestito	10 minuti al massimo
Tempo di inoltro della richiesta	1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	2 giorni al massimo
Durata del prestito	15 giorni, eventualmente prorogabili
RIPRODUZIONE	
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.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata. Non è consentito l'accesso agli animali, con la sola eccezione dei cani guida per persone non vedenti.
Fotocopie	Tempo reale
Copie digitali	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line (bn-pz.prestito@beniculturali.it), o posta ordinaria.
Fotografie	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line (bn-pz.prestito@beniculturali.it) o posta ordinaria.
Prenotazioni a distanza	E' possibile prenotare con le seguenti modalità: telefono (0971 394222) on line (bn-pz.prestito@beniculturali.it), fax (0971 941467) o posta ordinaria.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale. Eventuale richiesta di dichiarazione di conformità sarà rilasciata entro 2 giorni.
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA	
Ampiezza	
Ricerca per corrispondenza	Per posta e posta elettronica,
Ricerca on line	Sito istituzionale: www.bn-pz.beniculturali.it .
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodici lucani 1854-1954; opuscoli lucani; testi rari e/o di pregio ▪ 2% documenti fruibili a distanza sul totale.
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Emilia Tagliaferri (emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it - (tel. 0971 394236) ; URP: Dott. GiuseppeVinci (giuseppeantoniocarmine.vinci@beniculturali.it - (tel. 0971 304227)
Tempi di risposta	2 giorni al massimo
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Istituto è impegnato nelle attività di valorizzazione del patrimonio, anche attraverso mostre. Referente: Dott.ssa Mariangela Adurno (mariangela.adurno@beniculturali.it tel 0971 394228)
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	L'Istituto è impegnato nelle attività di valorizzazione del patrimonio anche attraverso eventi, che in attuazione della specifica missione continueranno a privilegiare presentazioni di opere editoriali. Referente: Dott.ssa Mariangela Adurno.
Visite e percorsi tematici	Visite guidate, a richiesta
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani, sito web, mailing list, newsletter.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
Servizi educativi, visite guidate e percorsi tematici	Le iniziative riguardano sia l'educazione alla lettura che la ricerca bibliografica. Sono svolte 2/3 volte al mese, su prenotazione. Referente: Dott.ssa Mariangela Adurno mariangela.adurno@beniculturali.it - (tel 0971

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	L'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni di età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata. Non è consentito l'accesso agli animali, con la sola eccezione dei cani guida per persone non vedenti.
	394228)
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 anna.tramutola@beniculturali.it - (tel. 0971 394206)
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le attività istituzionali e temporanee sono diffuse attraverso quotidiani, sito web, mailing list, newsletter.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	L'Istituto, valuta la possibilità di stipulare convenzioni
Enti territoriali	L'Istituto, valuta la possibilità di stipulare convenzioni
Operatori economici	L'Istituto, valuta la possibilità di stipulare convenzioni
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	I risultati delle attività istituzionali saranno comunicate agli interessati sia attraverso la pubblicazione sul Sito Web che su quotidiani locali.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Gli obiettivi di miglioramento che l'Istituto si prefigge a breve e lungo termine riguardano l'ampliamento dell'orario dei servizi e della fruizione.
Iniziative finalizzate al miglioramento della struttura	E' in attesa di finanziamento un progetto per la realizzazione di uno spazio destinato alla pausa ristoro degli utenti.
Attività di valorizzazione	Le iniziative di valorizzazione saranno incrementate e, con largo anticipo comunicate all'utenza attraverso il Sito istituzionale
Reclami	Eventuali reclami potranno essere indirizzati al Sito web: bn-pz.urp@beniculturali.it

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. 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: giuseppeantoniocarmine.vinci@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 15 giorni.

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.

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 della Biblioteca.

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 Nazionale di Potenza
Via del Gallitello, 103 85100 POTENZA
TEL. 0971 394211

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