



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Direzione Generale per i Beni librari, gli Istituti Culturali e il Diritto d'Autore

Biblioteca Nazionale di Potenza

Carta della qualità dei servizi

2012

I. PRESENTAZIONE

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.

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 Nazionale di Potenza](#) si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

uguaglianza e imparzialità

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

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

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

continuità

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

▪ *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 da quello dell'enologo Michele Carlucci sino al corposo fondo umanistico del Prof. Francesco Giglio, fondatore dell'*Association Européenne des Enseignants* - Sezione italiana. Nel 2001 la Biblioteca riceve una nuova e cospicua donazione diventando luogo dell'esposizione permanente della prestigiosa raccolta di opere d'arte di Albert Friscia, pittore e scultore di origini italiane.

In questi ultimi anni si è proceduto, attraverso il Servizio Bibliotecario Nazionale, all'immissione in rete di tutto il patrimonio bibliografico posseduto, recuperando interamente il patrimonio storico prima consultabile esclusivamente tramite i tradizionali cataloghi cartacei. 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 da *Apple store*). I Servizi *on-demand* sono stati fortemente rafforzati e l'utenza in remoto si è notevolmente arricchita. La Biblioteca, infatti, si pone come obiettivo il superamento della dimensione territoriale avviandosi a svolgere attività e a garantire servizi prescindendo dal luogo di residenza del richiedente.

Dal 2009, con la conclusione del primo intervento di digitalizzazione di periodici lucani estinti, è stata avviata la costruzione del **Centro di documentazione digitale della Biblioteca Nazionale di Potenza** che, oggi, permette di consultare circa 46.000 pagine, collegandosi al sito web dell'Istituto (www.bibliotecanazionale.potenza.it) e/o tramite Internet culturale: www.internetculturale.it/opencms/opencms/it/main/partner/istituto_0004.html.

Il patrimonio digitale della Biblioteca, a fine 2012, 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 offre la fruizione del proprio patrimonio mettendo a disposizione degli utenti le seguenti sale: 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 54829 / 54657; tel. Direzione 39 0971 55961; fax +39 0971 1941467; posta certificata: mbac-bn-pz@mailcert.beniculturali.it; www.bibliotecanazionale.potenza.it; 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);

- 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 librerie;
- Consultazione cataloghi on-line tramite:
 sito istituzionale: www.bibliotecanazionale.potenza.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 a internet (limitatamente ai siti di studio e ricerca);
- Utilizzo della sala mostre e della sala conferenze, secondo le norme vigenti;
- Visite guidate specialistiche.

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura		lunedì-venerdì ore 8,15 -19,15 sabato ore 8,15 – 13,30
Orario 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 localmente.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni		15 minuti, massimo
Accoglienza		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 		Ingresso

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 		Depliants, brochure, inviti, ecc.
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 		www.bibliotecanazionale.potenza.it
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 		Lavagna luminosa esterna e pannelli segnaletici all'ingresso e ai singoli piani
Accesso facilitato per persone con disabilità.		La biblioteca è accessibile ai diversamente abili, tramite ascensore a norma
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Capacità ricettiva		N. 193 posti individuali di lettura; n.1 postazione ascolto musica; n. 4 postazioni visori microfilm; n. 15 postazioni informatiche per l'utenza , per un totale di n. 213 postazioni disponibili.
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti consultabili a scaffalatura aperta 		35 mila unità bibliografiche; 17 testate quotidiane; 150 testate periodiche
<ul style="list-style-type: none"> • Documenti richiedibili per ciascuna richiesta 		
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione moderna 		n. 2 documenti contemporaneamente;
<ul style="list-style-type: none"> - documentazione antica e rara 		n. 1 documenti antico e/o raro
<ul style="list-style-type: none"> - giornali 		n. 2 annate contemporaneamente
<ul style="list-style-type: none"> - altre tipologie di documenti 		n. 1 unità

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• Tempi di attesa per la consegna:		
- documentazione moderna		15 minuti, massimo
- documentazione antica e rara		20 minuti, massimo
- giornali		20 minuti, massimo
• Durata del deposito:		
- documentazione moderna		7 giorni
- documentazione antica e rara		5 giorni

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione a distanza 		www.bibliotecanazionale.potenza.it National Library pz (iPhone, iPad, Smartphone) bn-pz.prestito@beniculturali.it
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca		Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:		Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca
<ul style="list-style-type: none"> • in via continuativa 		100% orario di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • su richiesta quando non presente in via continuativa 		
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:		
<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi della Biblioteca a schede 		Non più in uso dal 30/04/2012
<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi della Biblioteca in rete 		<i>OPAC Sebina Open Library-Polo Basilicata</i> http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/Opac?sysb=BASPZ
<ul style="list-style-type: none"> • Cataloghi di altre Biblioteche 		OPAC SBN : www.internetculturale.it http://polobasilicatasbn.sebina.it/SebinaOpac/sebinaYOU.do
<ul style="list-style-type: none"> • Repertori bibliografici in scaffale 		Nella Sez. Bio-bibliografica e nelle sale di lettura sono disponibili i repertori bibliografici generali a stampa, microfilm e microfiches e quelli specialistici delle singole discipline).
<ul style="list-style-type: none"> • Repertori bibliografici in rete 		NO
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografie specializzate in scaffale 		BNI, CUBI, DIZIONARIO BIBLIOGRAFICO DELLE RIVISTE GIURIDICHE ITALIANE, ALLGEMEINES KUNSTLER-LEXICON, PAGLIANI Nelle sale di lettura sono disponibili bibliografie a stampa specializzate nelle singole discipline.
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografie specializzate in rete 		NO
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive.		Postazione dedicata per non vedenti, ipovedenti e dislessici; Libro parlato Lions
<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e sussidi specifici 		NO
PRESTITO		
Ampiezza		
Prestito locale		
Orario del servizio		100% orario di apertura

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		<i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio. La sospensione è comunicata con largo anticipo all'utenza</i>
Attesa per l'iscrizione al prestito		15 minuti, massimo
Disponibilità del materiale:		
• documenti richiedibili per ciascuna richiesta		n. 2 unità bibliografiche per un massimo di 4 volumi
• durata del prestito		15 giorni prorogabili per altri 15, se i testi non vengono richiesti da altri utenti
• attesa per consegna in sede		15 minuti, massimo
• Prenotazione a distanza		via telefono: 0971. 54829 / 54657 via fax: 0971. 1941467 via e-mail: bn-pz.prestito@beniculturali.it
Prestito interbibliotecario		
Orario del servizio		100% orario di apertura <i>Il prestito è sospeso per due settimane ogni anno per la ricognizione del patrimonio. La sospensione è comunicata con largo anticipo all'utenza</i>
Attesa per l'iscrizione al prestito		15 minuti, massimo
Tempo di inoltro della richiesta		1 giorno
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche		Massimo 2 giorni
Durata del prestito		30 giorni
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
• Orario delle richieste		lunedì-venerdì ore 8,30 – 18,45 sabato ore 8,30 – 13,00
• Orario del ritiro		lunedì-venerdì ore 8,30 – 18,45 sabato ore 8,30 – 13,00
• Orario della cassa		lunedì-venerdì ore 8,30 – 18,45 sabato ore 8,30 – 13,00
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ fotocopie		lunedì-venerdì ore 8,30 – 18,45 sabato ore 8,30 – 13,00
➤ Microfilm		Su prenotazione entro 7 giorni
➤ Copie digitali		Su prenotazione entro 7 giorni

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
➤ Fotografie		Su prenotazione entro 7 giorni
➤ Altre riproduzioni		Su prenotazione entro 7 giorni
• Prenotazioni a distanza		via telefono: 0971. 54829 / 54657 via fax: 0971. 1941467 via e-mail: bn-pz.prestito@beniculturali.it Applicazione National Library pz
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale		Eventuale richiesta di dichiarazione di conformità sarà rilasciata entro 2 giorni
INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA		
Ampiezza		
Ricerca per corrispondenza		Posta ordinaria: via del Gallitello, 103 – 85100 Potenza telefono: 0971.54829 / 0971.54657 fax: 0971.1941467 e-mail: bn-pz.@beniculturali.it ; bn-pz.prestito@beniculturali.it
Ricerca on line		accesso al catalogo on-line all'indirizzo: www.bibliotecanazionale.potenza.it ; National Library pz : Applicazione per iPhone, iPad e Smartphone all'indirizzo:
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodici lucani 1854-1954
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti		Front-office: dott.ssa Emilia Tagliaferri: emiliamariarosaria.tagliaferri@beniculturali.it 0971 1940720 URP: dott. Giuseppe Vinci: giuseppeantonio Carmine.vinci@beniculturali.it 0971 54829-54657
Tempi di risposta		Massimo 2 giorni

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- verbalmente rivolgendosi all'Urp (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e /o al Responsabile del Front-office
- mediante Modulo ufficiale di reclamo, distribuito presso l'Ufficio accoglienza (piano terra) e presso l'URP (primo piano);
- e-mail: bn-pz@beniculturali.it; bn-pz.segreteria@beniculturali.it.

La Biblioteca effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere *massimo* entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi, tramite e-mail: bn-pz.acquisizioni@beniculturali.it; bn-pz.prestito@beniculturali.it; bn-pz@beniculturali.it; bn-pz.segreteria@beniculturali.it.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà affissa all'ingresso della struttura, e sarà pubblicata sul sito Internet dell'Istituto.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e/o ogni qualvolta lo richiedano eventuali cambiamenti.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Biblioteca Nazionale di Potenza

Via del Gallitello, 103
tel. +39 0971 54829 / 54657; tel. Direzione 39 0971 55961; fax +39 0971 194 14 67
www.bibliotecanazionale.potenza.it
mbac-bn-pz@mailcert.beniculturali.it; bn-pz@beniculturali.it

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 massimo entro 30 giorni