



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Direzione Generale per i Beni Librari, gli Istituti Culturali
ed il Diritto d'Autore

Nazionale di Potenza

Biblioteca

Carta della qualità dei servizi

2008

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 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, ha sede in via del Gallitello n. 103. tel. 0971 54829 / 54657 - fax 0971 55071 - e-mail: bn-pz@beniculturali.it.

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.

E' la prima Biblioteca Nazionale istituita nel XX secolo, l'ottava biblioteca nazionale in ordine temporale e specializzata a svolgere anche funzioni di biblioteca universitaria.

E' costituita dalle seguenti sale: Sala Lettura, Sala cataloghi, Mediateca, Emeroteca, Sala Propedeutica, Sala Biografia Bibliografia e Consultazione Generale, Sala sezione Lucana e studi meridionalistici, Sala Viggiani, Sala Euterpe.

Patrimonio

La biblioteca possiede circa 300.000 unità bibliografiche tra cui:

760 manoscritti; 4 incunaboli; 116 cinquecentine

11.416 monografie di cultura lucana e meridionalistica; 422 periodici lucani a stampa

125 periodici lucani e microfilm

17 quotidiani correnti; 27 quotidiani estinti

1.175 stampe

415 carte geografiche

12.209 fotografie

5.000 materiale audiovisivo e multimediale

1.339 microfiches archivio Alinari - Brogi-Anderson

4.904 immagini T.C.I. della Basilicata

2.100 microfilm

COMPITI E 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;
- documentare il possesso, 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 a schede cartacee e on line dell'Indice Nazionale SBN
- Attività di ricerca e informazione bibliografica inoltrate tramite fax e posta elettronica;
- Prestito locale e interbibliotecario nazionale e internazionale; Servizi di fotocoproduzione
- Accesso alla banche dati e a internet (limitatamente ai siti di studio e ricerca);
- Utilizzo della sala mostre e della sala conferenze, a pagamento secondo il tariffario stabilito dalle norme vigenti, a favore di associazioni, enti o privati per manifestazioni culturali;
- Visite guidate specialistiche;

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

Lunedì-giovedì 8,30 – 19,15

Venerdì – sabato 8,30 – 13,30

La Biblioteca rimane chiusa in tutti i giorni festivi, nella giornata del santo patrono (30 maggio) e nel turno pomeridiano per due settimane a Ferragosto e a Natale.
Eventuali chiusure straordinarie verranno comunicate tempestivamente.

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

Max. 15'

Accoglienza

Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo SI

All'ingresso è situato l'Ufficio accoglienza presso il quale gli utenti ritirano la carta d'ingresso dopo aver presentato un documento di identità.
L'utente deposita borse e oggetti personali in appositi armadietti con chiusura a chiave che viene trattenuta per tutta la permanenza.
Un locale videosorvegliato è stato adibito a guardaroba.
Il personale addetto controlla la sicurezza degli accessi.

- disponibilità di materiale informativo gratuito SI NO

- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi SI

La Biblioteca non possiede ancora un sito web attivo

- presenza di segnaletica SI

Lavagna luminosa esterna all'edificio
Pannelli segnaletici all'ingresso e ai singoli piani

Accesso facilitato per persone con disabilità SI

La biblioteca è accessibile ai diversamente abili.
Possibilità di utilizzo di un apposito ascensore.

Ampiezza

Capacità ricettiva

Posti totali di lettura: 208
postazioni musica: 2
postazioni visori microfilm: 4 (laboratorio fotografico)

Disponibilità del materiale fruibile

- documenti consultabili a scaffalatura aperta SI

Monografie n. 35.000
Periodici: n. 14 testate quotidiane
n. 150 testate periodiche

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

Documentazione moderna

n. 2 unità

Documentazione antica e rara

N. 1 unità

Giornali

N. 2 unità

Altre tipologie di documenti

N. 1 unità

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile

- Tempi di attesa per la consegna

Documentazione moderna

Max 15'

Documentazione antica e rara

Max 20'

Giornali

Max 20'

- Durata del deposito

Documentazione moderna

Giorni 7

Documentazione antica e rara

Giorni 5

- Prenotazione a distanza SI NO

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

100% dell'orario di apertura

Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:

- In via continuativa SI NO

La Biblioteca ha aderito al progetto nazionale "Libro Parlato Lions" per l'intero orario di apertura.

- Su richiesta quando non presente in via continuativa SI NO

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Cataloghi della Biblioteca a schede SI

Catalogo per Autore
Catalogo per Soggetto
Catalogo specialistico (stampe, foto, carte geografiche, risorse elettroniche, documenti musicali)

- Cataloghi della Biblioteca in rete SI

Sebina Open Library Opac : <http://bnpz.sebina.it/SebinaOpac/Opac> con aggiornamento quotidiano

- Cataloghi di altre Biblioteche SI

Localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche.

Efficacia della mediazione

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Repertori bibliografici in scaffale SI

Materie giuridiche - medicina - arte - filosofia - letteratura - musica - araldica - edizioni italiane del XVI secolo

- Repertori bibliografici in rete SI NO

materie giuridiche, medicina, letteratura, bibliografie generali.

- Bibliografie specializzate in scaffale SI

materie giuridiche, medicina, arte, filosofia, letteratura, musica, araldica, edizioni italiane del XVI sec., bibliografie generali.

- Bibliografie specializzate in rete SI NO

materie giuridiche, medicina, letteratura, bibliografie generali.

Disponibilità di strumenti e specifici per disabilità sensoriali e cognitive

- Strumenti e sussidi specifici SI NO

La postazione "dedicata" allestita per i non vedenti, ipovedenti e dislessici permette di consultare e scaricare dal sito del Libro parlato Lions, oppure di prendere in prestito, su diversi formati, testi scelti sul catalogo on-line dello stesso.

Ampiezza

Orario del servizio

Prestito locale

100% dell'orario di apertura

Attesa per l'iscrizione al prestito

Max 15'

Disponibilità del materiale

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta

N. 2 opere per un massimo di 4 volumi

- durata del prestito

Giorni 15, rinnovabili di altri 15 se il testo non è stato richiesto da altri utenti

- attesa per consegna in sede

Max 15'

- prenotazione a distanza SI NO

Ampiezza

Prestito interbibliotecario

Orario del servizio

100% dell'orario di apertura

Attesa per l'iscrizione al prestito

Max 20'

Tempo di inoltro della richiesta

Max 1 giorno

Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche

Max 2 giorni

Durata del prestito

Giorni 30

Regolarità e continuità

■ Orario delle richieste

Lunedì - Giovedì : ore 10.00 - 13,00 / ore 16.00 - 18.30
 Venerdì - Sabato: ore 10,00 - 13,00

■ Orario del ritiro

Lunedì - Giovedì : ore 10.00 - 13,00 / ore 16.00 - 18.30
 Venerdì - Sabato: ore 10,00 - 13,00

■ Orario della cassa

Lunedì - Giovedì : ore 10.00 - 13,00 / ore 16.00 - 18.30
 Venerdì - Sabato: ore 10,00 - 13,00

Ampiezza

Disponibilità degli strumenti:

■ Possibilità di effettuare

Fotocopie SI NO

Lunedì - Giovedì : ore 10.00 - 13,00 / ore 16.00 - 18.30
 Venerdì - Sabato : ore 10,00 - 13,00

Microfilm SI NO

Lunedì - Giovedì : ore 10.00 - 13,00 / ore 16.00 - 18.30
 Venerdì - Sabato: ore 10,00 - 13,00

Copie digitali SI NO

lunedì - venerdì: ore 10.00 - 13,00
 martedì e giovedì : ore 16.00 - 18.30

Fotografie SI NO

lunedì - venerdì: ore 10.00 - 13,00
 martedì e giovedì : ore 16.00 - 18.30

Altre riproduzioni SI NO

lunedì - venerdì: ore 10.00 - 13,00
 martedì e giovedì : ore 16.00 - 18.30

■ Prenotazioni a distanza SI NO

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale

100% delle riproduzioni conformi all'originale

Ampiezza

Ricerca per corrispondenza SI

Lettera o fax (0971 54071)
e - mail: bn-pz@beniculturali.it
bn-pz.prestito@beniculturali.it

Ricerca on line SI NO

Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto SI NO

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti SI

Urp : Vinci Giuseppe: tel. 0971 54829

Tempi di risposta

Max 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:

Secondo le modalità previste dall'apposito Modulo di Reclamo distribuito presso l'Ufficio Accoglienza al Piano Terra e presso l'Ufficio URP al Primo Piano

La Biblioteca Nazionale di Potenza..... effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le seguenti forme di ristoro

Inviti personalizzati a tutte le manifestazioni culturali promosse dall'Istituto e/o omaggio delle eventuali pubblicazioni della Biblioteca.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

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. regolarità e continuità, ampiezza, 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

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