

## Biblioteca nazionale di Potenza

## Polo bibliotecario di Potenza



## Carta della Qualità dei Servizi

2024

## 1. PRESENTAZIONE

### 1.1 Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento con cui la Biblioteca assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

È uno strumento di tutela per i cittadini introdotto con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*.

Nella Carta della Qualità dei Servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire, e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta della Qualità dei Servizi risponde a una duplice esigenza:

a) 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;

b) 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 della Cultura è volta 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.

È previsto un aggiornamento periodico del documento per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### 1.2 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:

#### *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 n.3/2012) e dal D.lgs. n. 33/2013. 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, che garantisce pari trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

La Biblioteca si adopera 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. Le informazioni relative alla limitazioni dei servizi saranno disponibili sul sito web istituzionale almeno 24 ore prima del giorno di svolgimento dello sciopero.

#### *Partecipazione*

La Biblioteca 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 individuale o associata.

#### *Efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff della Biblioteca nazionale di Potenza e del Polo bibliotecario 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.

## 2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### 2.1 Elementi identificativi

Denominazione	Acronimo
BIBLIOTECA NAZIONALE DI POTENZA	BNPZ
<b>Area geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Basilicata
<b>Indirizzo</b>	<b>Centralino</b>
Via Don Giovanni Minozzi snc	0971 394211
<b>Città</b>	<b>CAP</b>
Potenza	85100
<b>Sito Web</b>	<b>Amministrazione trasparente</b>
<a href="https://www.polobibliotecariopotenza.it/">https://www.polobibliotecariopotenza.it/</a>	<a href="https://www.bn pz.beniculturali.it/">https://www.bn pz.beniculturali.it/</a>
<b>Email</b>	<b>Pec</b>
bn-pz@cultura.gov.it	bn-pz@pec.cultura.gov.it
<b>Direttore</b>	
Dott. Luigi Catalani	
<b>Email</b>	<b>Telefono</b>
luigi.catalani@cultura.gov.it	0971 394202
<b>Social media</b>	
<b>Facebook</b>	
<a href="https://www.facebook.com/polobibliotecariopotenza">https://www.facebook.com/polobibliotecariopotenza</a>	
<b>Instagram</b>	
<a href="https://www.instagram.com/polobibliotecariopotenza">https://www.instagram.com/polobibliotecariopotenza</a>	
<b>YouTube</b>	
<a href="https://www.youtube.com/@polobibliotecariopotenza">https://www.youtube.com/@polobibliotecariopotenza</a>	

## 2.2 Caratteristiche: la sede, la storia, il patrimonio

La Biblioteca nazionale di Potenza è una biblioteca pubblica statale, dipende dal Ministero della Cultura ed afferisce alla Direzione Generale Biblioteche e Diritto d'Autore. Istituita con Decreto interministeriale n. 5433 del 18 dicembre 1974 come sezione staccata della Biblioteca nazionale Vittorio Emanuele III di Napoli, sulla base del trasferimento del Fondo bibliografico intitolato al pittore e bibliofilo Giuseppe Viggiani, è stata riconosciuta autonoma con DPR n. 563 del 20 giugno 1984.

Il 14 ottobre 2017 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa tra il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MiBACT, oggi MiC), la Regione Basilicata e la Provincia di Potenza, che ha decretato la nascita del Polo culturale integrato della Basilicata (meglio noto come Polo bibliotecario di Potenza), che ha riunito in un'unica sede la Biblioteca provinciale e la Biblioteca nazionale, cui è stata affidata la gestione del Polo.

L'individuazione di un'inedita forma integrata di gestione e valorizzazione del patrimonio bibliografico nazionale e provinciale ha posto le basi per un arricchimento dell'offerta culturale e per una migliore fruibilità del patrimonio librario, a fronte di una significativa razionalizzazione dei costi. Le operazioni di trasferimento delle due biblioteche, terminate nel 2019, hanno permesso di riunire in un'unica sede il patrimonio della Biblioteca provinciale, che ammonta a circa 102.155 unità bibliografiche e il patrimonio della Biblioteca nazionale, che ammonta a circa 175.636 unità bibliografiche.

L'edificio che ha sede in via don Minozzi, progettato e costruito dalla Provincia di Potenza con una spesa di sei milioni e mezzo di euro, è all'avanguardia e realizzato con le più moderne tecniche costruttive. Isolato sismicamente dal suolo, è un modello in termini di efficienza energetica. La struttura si sviluppa su nove livelli, di cui due al di sotto del piano strada (dove trovano posto i depositi librari) e sette scoperti, collegati da un ascensore panoramico.

Nel nuovo contenitore culturale trovano posto un'ampia sala lettura, uno spazio riservato ai bambini della fascia 0-6 anni, un'elegante sala conferenze con 119 posti a sedere, l'emeroteca, una sala riunioni, uno spazio per la fruizione di risorse audiovisive e il gaming, la ricchissima sezione lucana intitolata alla bibliotecaria Teresa Motta, la sala intitolata a Giuseppe Viggiani, un piano destinato al servizio caffetteria, circondato da un'ampia terrazza, un laboratorio di digitalizzazione e produzione multimediale e un FabLab collocati all'ultimo piano, da cui si gode una splendida vista sulla città e sulle colline circostanti.

## 2.3 Compiti e servizi

La Biblioteca nazionale di Potenza ha i seguenti compiti:

- acquisire, raccogliere e conservare la produzione editoriale regionale, italiana e straniera;
- tutelare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche;
- documentare il patrimonio bibliografico posseduto;
- fornire informazioni bibliografiche;
- assicurare la circolazione dei documenti;
- svolgere attività di promozione culturale.

La Biblioteca, in particolare:

- mette a disposizione del pubblico un'ampia gamma di risorse documentarie (volumi, periodici, incunaboli, cinquecentine, manoscritti, mappe, fotografie, audiovisivi) e una collezione crescente di risorse digitali, tra cui 240.000 immagini di libri, periodici e volumi di pregio disponibili sul portale "Internet Culturale");
- conserva e valorizza la produzione editoriale lucana, pubblicata su qualsiasi supporto, anche attraverso la tutela e gestione delle risorse bibliografiche acquisite dalla Biblioteca provinciale di Potenza in virtù della Legge n. 106/2004 sul deposito legale;
- conserva e tutela il patrimonio bibliografico antico e moderno, attuando politiche di prevenzione, restauro e digitalizzazione;

- accresce, completa e valorizza le proprie raccolte attraverso una coerente politica degli acquisti e l'acquisizione di doni e fondi dopo attenta valutazione;
- garantisce la disponibilità dei documenti posseduti mediante la consultazione in sede, tramite riproduzione o, quando possibile, attraverso il prestito dell'originale;
- fornisce informazioni bibliografiche, assicura la circolazione dei documenti a livello nazionale e internazionale, favorisce l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via Internet e la digitalizzazione delle proprie raccolte;
- garantisce l'accessibilità delle copie digitali dei documenti posseduti dalla biblioteca nel rispetto delle norme sul diritto d'autore, del *Regolamento generale per la protezione dei dati personali* (GDPR 679/2016) e degli altri diritti connessi;
- valorizza le proprie collezioni con attività e manifestazioni pubbliche;
- organizza convegni, incontri con gli autori, seminari, conferenze, giornate di studio e visite guidate, in collaborazione con enti pubblici e privati, associazioni culturali, enti del terzo settore;
- conserva e valorizza opere di arte contemporanea, tra cui la collezione di dipinti, sculture, disegni e opere cinetiche del pittore e scultore italo-americano Albert Frisia (1911-1989).

Inoltre, la Biblioteca nazionale di Potenza:

- svolge il ruolo di direzione e coordinamento funzionale dell'organizzazione e della gestione del Polo bibliotecario di Potenza;
- svolge il ruolo di coordinamento tecnico-scientifico del Polo regionale SBN della Basilicata e cura i rapporti con l'Istituto Centrale per il Catalogo Unico;
- collabora con l'Università degli Studi della Basilicata;
- offre ai propri utenti libri per ragazzi e per bambini, *graphic novel*, giochi da tavolo, contenuti in Realtà Virtuale;
- ha allestito al suo interno un laboratorio didattico denominato "La fabbrica delle idee", il primo e attualmente unico FabLab allestito in una biblioteca statale, per promuovere la cultura dell'innovazione e sviluppare le competenze digitali mediante l'utilizzo guidato di attrezzature e tecnologie per il coding, la robotica educativa, la modellazione e la stampa 3D;
- promuove percorsi educativi per le scuole lucane di ogni ordine e grado, anche attraverso la collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Basilicata;
- ospita tirocinanti universitari per percorsi formativi curricolari ed extracurricolari, sulla base di convenzioni stipulate con gli atenei;
- stipula accordi, convenzioni e protocolli di intesa con enti che condividono le finalità e gli obiettivi della Biblioteca e si impegnano a promuovere iniziative congiunte;
- è un Presidio Nati per Leggere, programma nazionale di promozione della lettura in famiglia da 0-6 anni, promosso dall'Associazione Culturale Pediatri, l'Associazione Italiana Biblioteche e il Centro per la Salute del Bambino onlus;
- organizza attività di formazione e sviluppa la cooperazione, anche mediante la partecipazione a organismi, progetti e convegni;
- si impegna nel continuo miglioramento dei servizi rivolti agli utenti;
- promuove l'educazione al patrimonio culturale;
- si impegna a garantire l'accessibilità alle risorse culturali e ai servizi bibliotecari mediante attrezzature adeguate e supporti specifici rivolti a utenti con disabilità e disturbi dell'apprendimento.

La Biblioteca eroga con continuità i seguenti servizi:

- accoglienza e orientamento
- iscrizione
- ricerche e informazioni bibliografiche
- lettura e consultazione
- prestito locale
- prestito interbibliotecario nazionale e internazionale

- fornitura documenti
- riproduzioni digitali
- guida all'interrogazione dei cataloghi elettronici
- guida all'esplorazione delle risorse digitali
- guida all'utilizzo delle app della Biblioteca
- visite guidate
- corsi, laboratori e altre attività educative per le scuole
- corsi, laboratori e altre attività educative per tutti
- tutoraggio stagisti e tirocinanti universitari
- promozione della lettura
- convegni, conferenze, seminari, tavole rotonde
- concessione d'uso degli spazi sulla base dell'apposito tariffario
- mostre temporanee e permanenti
- promozione del gioco in biblioteca
- servizi accessibili per disabili
- servizi igienici, anche per disabili, su tutti i piani eccetto il quarto
- collegamento gratuito alla rete Wi-Fi in tutti i piani
- guardaroba (non custodito)
- deposito borse in cassettiere munite di chiave
- caffetteria
- spazio per riunioni di piccoli gruppi

Per accedere a tutti i servizi bibliografici è necessario che l'utente si registri compilando l'apposito modulo di iscrizione disponibile al Front office o sul sito del Polo bibliotecario di Potenza. Dopo la prima registrazione la presenza all'interno dei locali dell'Istituto viene tracciata utilizzando in entrata e in uscita il badge personale presso gli appositi tornelli automatizzati. L'accesso agli spazi per eventi è libero tranne nei casi – segnalati tempestivamente – di attività a pagamento o con prenotazione obbligatoria o riservate a specifici destinatari. Tutti gli spazi interni ed esterni della Biblioteca sono accessibili alle persone con disabilità motoria.

### 3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

#### 3.1 Accesso

Alla Biblioteca, ai sensi del DPR 417/1995, si accede muniti di documento d'identità in originale e in corso di validità, con un'età minima di 16 anni e a seguito del rilascio dell'apposita tessera (badge).

<i>Regolarità e continuità</i>	60 ore e 45 minuti di apertura settimanali
<i>Orario di apertura</i>	Dal lunedì al venerdì: ore 8:00 – 19:00 Sabato: ore 8:00 – 13:45
<i>Chiusura ordinaria</i>	Domenica, festività civili e religiose, Santo Patrono (San Gerardo, 30 maggio)
<i>Chiusura regolamentare</i>	In base al Regolamento recante <i>“Norme sulle biblioteche pubbliche statali”</i> (DPR 5 luglio 1995 n. 417) non oltre 15 giorni all'anno.
<i>Chiusure straordinarie o parziali</i>	Solo per cause di forza maggiore e in caso di emergenze per lavori atti a garantire la sicurezza dei lavoratori e degli utenti della Biblioteca. Ogni chiusura è comunicata con congruo anticipo sul sito web, sui canali social e con affissione di avvisi al pubblico.
<i>Orario di apertura dei servizi</i>	Consultabile al sito <a href="https://www.polobibliotecariopotenza.it/">https://www.polobibliotecariopotenza.it/</a> con relativi aggiornamenti
<i>Attesa per il rilascio del badge</i>	Non più di 30 minuti

### 3.2 Accoglienza

<i>Informazione e orientamento</i>	Il principale punto informativo è il Front office al piano terra. Altri punti informativi sono collocati presso le seguenti sale: Sala lettura, Emeroteca, Sala Euterpe, Sala Lucana, Sala Viggiani.
<i>Disponibilità di materiale informativo gratuito</i>	Pannelli informativi e QR code disponibili presso il Front office all'ingresso e nelle sale lettura.
<i>Disponibilità di informazioni online sui servizi</i>	Tutte le informazioni sui servizi offerti sono pubblicate sul sito istituzionale: <a href="https://www.polobibliotecariopotenza.it/">https://www.polobibliotecariopotenza.it/</a>
<i>Presenza di segnaletica</i>	Cartelli con indicazione dell'ubicazione delle sale e dei servizi sono collocati ai piani, nell'ascensore e sul totem posizionato all'ingresso.
<i>Accesso facilitato per persone con disabilità</i>	Tutti i servizi e tutti gli spazi aperti al pubblico, compresa la terrazza, sono accessibili alle persone con disabilità motoria.

### 3.3 Fruizione

<i>Capacità ricettiva (posti a sedere)</i>	<u>Sale per la lettura, lo studio e la consultazione</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala lettura (piano terra): 46 posti</li> <li>• Emeroteca (piano primo): 32 posti complessivi tra sedie e poltrone</li> <li>• Sala Euterpe (piano secondo): 28 posti</li> <li>• Sala lucana "Teresa Motta" (piano quarto): 30 posti</li> <li>• Sala "Giuseppe Viggiani" (piano quinto): 22 posti</li> </ul> <p><i>Il 90% dei posti è dotato di prese elettriche.</i></p>
	<u>Spazi destinati ad usi diversi</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala infanzia (piano terra): 20 posti complessivi tra sedie e divanetti</li> <li>• Sala conferenze (piano secondo): 118 posti</li> <li>• Sala Mediterraneo (piano secondo): 12 posti</li> <li>• Caffetteria (piano terzo): 25 posti complessivi tra sedie e divanetti</li> <li>• FabLab (piano sesto): 40 posti complessivi tra sedie, sgabelli e panche</li> </ul>
	<u>Spazi esterni</u>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giardino (piano terra): 30 posti</li> <li>• Terrazza (piano terzo): 38 posti</li> </ul>

### 3.4 Disponibilità del materiale fruibile

<i>A scaffalatura aperta</i>	18.057 risorse (6,5 % del totale) sono disponibili a scaffalatura aperta nelle sale per la lettura, lo studio e la consultazione.
<i>Depositi</i>	Il resto del materiale (93,5 % del totale) è conservato nei depositi interrati ed è disponibile su richiesta (tempo di attesa massimo: 15 minuti).

### 3.5 Documenti richiedibili per ciascuna richiesta

<i>Libri moderni</i>	Fino a un massimo di 4 opere per volta (2 della Biblioteca nazionale di Potenza e 2 della Biblioteca provinciale di Potenza). La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione.
----------------------	---

<i>Giornali e periodici</i>	Salvo necessità particolari, 4 fascicoli per volta. La richiesta è ripetibile più volte nell'arco della durata del servizio di distribuzione. I quotidiani sono disponibili su prenotazione tramite richiesta da inviare all'indirizzo bn-pz.emeroteca@cultura.gov.it con l'indicazione del giorno o dei giorni in cui si intende consultare il materiale, e dei mesi che interessano (fino a un massimo di 6 per volta), es. "Il Tempo", luglio-dicembre 1968.
<i>Manoscritti e libri antichi</i>	Un documento per volta, salvo necessità particolari (collazioni, ecc.). La consultazione di questi documenti è consentita su autorizzazione della Direzione previa richiesta da inoltrare almeno due giorni prima all'indirizzo bn-pz@cultura.gov.it.
<i>Stampe, disegni e materiale cartografico</i>	4 documenti per volta, salvo necessità particolari. La consultazione di questi documenti è consentita su autorizzazione della Direzione previa richiesta da inoltrare almeno due giorni prima all'indirizzo bn-pz@cultura.gov.it.
<i>Fondi archivistici</i>	I fondi archivistici sono consultabili su prenotazione. L'utente dovrà inviare all'indirizzo bn-pz@cultura.gov.it, almeno due giorni prima, una richiesta di consultazione delle carte d'archivio, fornendo il proprio nome, cognome, recapito telefonico e indicazione del giorno o dei giorni in cui intende consultare il materiale, precisando in modo chiaro e circostanziato i contenuti della propria ricerca e le unità archivistiche che si intende consultare (fino a un massimo di 6 per volta).
<i>Altri documenti</i>	Supporti multimediali: fino a 5 documenti consegnati uno per volta. Grandi formati: 1 per volta.

### 3.6 Tempi di attesa per la consegna

<i>Documentazione moderna</i>	Max 30 minuti
<i>Documentazione antica e rara</i>	Max 30 minuti (richiesta preventivamente)
<i>Giornali e periodici</i>	Max 30 minuti

### 3.7 Durata del deposito

<i>Documentazione moderna</i>	5 giorni (salvo necessità particolari)
<i>Documentazione antica e rara</i>	5 giorni (salvo necessità particolari)

### 3.8 Efficacia della mediazione

<i>Assistenza qualificata alla ricerca</i>	100% dell'orario di apertura dei servizi
--	--

### 3.9 Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate

<i>In via continuativa</i>	100% dell'orario di apertura dei servizi
----------------------------	--

### 3.10 Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

<i>Cataloghi della biblioteca in rete</i>	Opac della Biblioteca nazionale di Potenza e della Biblioteca provinciale di Potenza; Opac delle biblioteche lucane afferenti al Polo SBN gestito dalla Regione Basilicata; Opac delle Biblioteche di dell'Università degli Studi della Basilicata; Opac SBN nazionale.
---	---

<i>Cataloghi di altre biblioteche</i>	Opac nazionali e internazionali; Edit 16; Manus Online; SIGECweb; catalogo degli incunaboli (ISTC e MEI).
<i>Repertori bibliografici in scaffale</i>	Repertori di carattere generale e specialistico; bibliografie; repertori biografici; encyclopedie; dizionari.

### 3.11 Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive

<i>Strumenti e sussidi specifici</i>	Sono disponibili a catalogo pubblicazioni a grandi caratteri per persone ipovedenti, pubblicazioni in Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), pubblicazioni in codice Braille, una grande lavagna di lego collocata in Sala infanzia per imparare il codice Braille, una postazione per persone non vedenti e ipovedenti collocata in Sala lettura, dotata di videoingranditore, tastiera speciale, stampante Braille, software di sintesi vocale.
--------------------------------------	---

### 3.12 Prestito locale

<i>Attesa per l'iscrizione al prestito</i>	Non più di 30 minuti
<i>Orario del servizio</i>	56 ore e 30 minuti settimanali Dal lunedì al venerdì: ore 8:15 – 18:30 Sabato: ore 8:15 – 13:30.
<i>Disponibilità del materiale: Documenti richiedibili per ciascuna richiesta</i>	4 volumi (2 della Biblioteca nazionale di Potenza e 2 della Biblioteca provinciale di Potenza)
<i>Durata del prestito</i>	30 giorni prorogabili una sola volta prima della scadenza per successivi 15 giorni (se il documento non è stato richiesto da altri utenti).
<i>Attesa per consegna in sede</i>	Non più di 30 minuti.

### 3.13 Prestito interbibliotecario

<i>Attesa per l'iscrizione al prestito</i>	Non più di 30 minuti.
<i>Orario del servizio</i>	55 ore settimanali Dal lunedì al venerdì: ore 8:15 – 18:15 Sabato: ore 8:15 – 13:15.
<i>Costi (in base al peso)</i>	€ 4,70/7,30 (richieste inoltrate tramite ILL-SBN). A ciascuno di questi costi va aggiunto il rimborso spese richiesto da parte della biblioteca prestante nelle forme stabilite dalla biblioteca stessa.
<i>Tempo di inoltro della richiesta</i>	Non più di 1 giorno lavorativo.
<i>Tempo per la spedizione di libri ad altre biblioteche</i>	Non più di 3 giorni lavorativi.
<i>Durata del prestito</i>	Documenti arrivati: la durata è stabilita dalla biblioteca prestante. Documenti inviati: 30 giorni dal giorno di ricevimento con possibilità di proroga.

### 3.14 Fornitura documenti (document delivery)

<i>Orario del servizio</i>	55 ore settimanali Dal lunedì al venerdì: ore 8:15 – 18:15 Sabato: ore 8:15 – 13:15.
<i>Costi</i>	Documenti in arrivo: i costi sono stabiliti dalla biblioteca a cui viene inoltrata la richiesta. Documenti in uscita: € 0,30 per ogni scansione a bassa risoluzione (formato jpg o pdf), € 0,50 per ogni scansione ad alta risoluzione (formato tiff).
<i>Tempo di inolto della richiesta</i>	Non più di 1 giorno lavorativo.
<i>Tempo per la spedizione di documenti ad altre biblioteche</i>	Non più di 3 giorni lavorativi.

### 3.15 Riproduzioni

<i>Orario del servizio</i>	52 ore settimanali Dal lunedì al venerdì: ore 8:30 – 18:00 Sabato: ore 8:30 – 13:00.
<i>Formato e colore</i>	Fino al formato A1 (colore e b/n)
<i>Possibilità di effettuare fotocopie</i>	No
<i>Possibilità di effettuare microfilm</i>	No
<i>Possibilità di effettuare copie digitali</i>	Sì, con l'attrezzatura della Biblioteca (fino al formato A0)
<i>Possibilità di effettuare fotografie</i>	Sì, con mezzi propri
<i>Prenotazioni a distanza</i>	Sì
<i>Tempo per la fornitura di riproduzioni</i>	Non più di 2 giorni lavorativi (fino a 20 pagine) Non più di 4 giorni lavorativi (fino a 60 pagine) Non più di 7 giorni lavorativi (fino a 100 pagine) Non più di 10 giorni lavorativi (fino a 200 pagine)
<i>Conformità all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale

### 3.16 Informazioni da remoto

<i>Ricerca per corrispondenza</i>	Via posta e email
<i>Ricerca on line</i>	Collegandosi al sito: <a href="https://www.polobibliotecariopotenza.it/">https://www.polobibliotecariopotenza.it/</a>
<i>Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto</i>	Attraverso il sito web del Polo bibliotecario di Potenza, sezione “Patrimonio / Risorse digitali”, è possibile visionare le seguenti collezioni di testi full text disponibili su Internet culturale: “Volumi di pregio della Sezione lucana”, “Opuscoli lucani”, “Periodici lucani”, “Emerografia lucana in digitale”.
<i>Indicazione dei contatti dei singoli Uffici</i>	Segreteria: bn-pz@cultura.gov.it Prestito: bn-pz.prestito@cultura.gov.it Fornitura documenti: bn-pz.bibliodigitale@cultura.gov.it Emeroteca: bn-pz.emeroteca@cultura.gov.it Acquisizioni: bn-pz.acquisizioni@cultura.gov.it FabLab: bn-pz.fabbricadelleidee@cultura.gov.it
<i>Tempi di risposta</i>	Non più di 3 giorni lavorativi (per ricerche semplici) Non più di 10 giorni lavorativi (per ricerche complesse)

## **4. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **4.1 Reclami, proposte, suggerimenti**

Qualora gli utenti riscontrassero il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale. I reclami possono essere inviati all'indirizzo [bn-pz.reclami@cultura.gov.it](mailto:bn-pz.reclami@cultura.gov.it). Reclami puntuali possono essere presentati utilizzando il modulo di seguito allegato, disponibile presso il Front office al piano terra e nelle sale lettura. L'Istituto si impegna a rispondere entro 15 giorni. Proposte o suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi possono essere inviati all'indirizzo della Segreteria: [bn-pz@cultura.gov.it](mailto:bn-pz@cultura.gov.it). L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle proposte presentate. L'Istituto può effettuare inoltre rilevazioni o indagini a campione sulla soddisfazione dell'utente.

### **4.2 Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito della Biblioteca nazionale di Potenza (sezione Amministrazione Trasparente) e sul sito del Polo bibliotecario di Potenza. È inoltre consultabile presso il Front office all'ingresso.

### **4.3 Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamenti e revisioni periodiche. Variazioni sulle modalità di erogazione dei servizi dovute a cause di forza maggiore sono tempestivamente pubblicate sul sito del Polo bibliotecario di Potenza e sulle pagine social della Biblioteca.

# BIBLIOTECA NAZIONALE DI POTENZA

## 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 .....

EMAIL .....

### OGGETTO DEL RECLAMO

.....  
.....  
.....  
.....

### MOTIVO DEL RECLAMO:

.....  
.....  
.....  
.....

### RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

.....  
.....  
.....  
.....

Si informa, ai sensi dell'art. 13 GDPR 679/2016, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA ..... FIRMA .....

Al presente reclamo verrà data risposta entro 15 giorni.