



*Ministero della Cultura*

Biblioteca Universitaria di Napoli

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2022**

## Descrizione della struttura

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Biblioteca Universitaria di Napoli (BUN) è un istituto periferico del Ministero della Cultura. La sede è ubicata nel centro storico in via Giovanni Paladino 39, nella Casa del Salvatore, ex Collegio Massimo dei Gesuiti.

La BUN trae origine dall'unificazione, disposta con decreto del 4 dicembre 1816 di Ferdinando I di Borbone, della Biblioteca dell'Università e della Biblioteca Gioacchina, costituita nel 1812 da Gioacchino Murat nell'ex convento di Monteoliveto. L'apertura al pubblico avvenne il 2 gennaio 1827, dopo aver risolto numerosi problemi relativi al trasferimento dei volumi, al loro riordino, alla redazione degli inventari e all'allestimento dei cataloghi.

Dopo l'Unità d'Italia e dopo la spartizione dei fondi librari delle sopresse corporazioni religiose, la Biblioteca si arricchì di antichi e pregevoli testi scientifici acquisendo una ben definita fisionomia a cui contribuirono sia l'acquisto di opere straniere sia l'apporto di numerose raccolte, da quella di Francesco Briganti (scienze naturali) a quella di Filippo e Carlo Cassola (chimica), di Raffaele Napoli (chimica), di Paolo Panceri (storia naturale e anatomia comparata). Nel 1872 il marchese Alfonso della Valle di Casanova donava la sua preziosa raccolta dantesca. La destinazione universitaria della Biblioteca, deliberata nel Regolamento del 1885, favorì il deposito di un cospicuo fondo di memorie accademiche e di riviste.

Ad arricchire il patrimonio bibliografico si aggiunsero, alla fine del secolo, alcuni fra i doni e i lasciti più importanti: il Fondo Imbriani, la Miscellanea Battaglini, il Legato Viti ed il Legato De Pilla.

La BUN possiede 1.000.000 circa di opere a stampa, in particolare: 7145 periodici, 148 manoscritti, 464 incunaboli, circa 300 bodoniane, circa 4000 cinquecentine, 885000 volumi ed opuscoli, circa 4000 materiali grafici (fotografie, incisioni, litografie...), 405 microcopie di opere (microfilm, microfiche), 800 documenti elettronici e audiovisivi.

Obiettivo principale della BUN è la conservazione e la tutela del proprio patrimonio, il supporto allo studio e alla ricerca, la promozione della lettura e lo sviluppo di servizi per il cittadino.

### COMPITI E SERVIZI

La Biblioteca Universitaria di Napoli conserva e tutela il proprio patrimonio bibliografico, documentario e iconografico che incrementa con acquisti, licenze d'uso e donazioni.

Organizza mostre, convegni, seminari, letture e presentazioni di libri.

I servizi principali al pubblico sono:

- orientamento e assistenza qualificata per la ricerca in sede e on-line; cataloghi cartacei, cataloghi on-line, banche dati;
- lettura in sede;
- consultazione in sede: fondi antichi e rari, periodici, microfilmati, risorse digitali remote di interesse bibliografico, OPAC, siti web di biblioteche;
- informazioni bibliografiche;
- prestito locale e prestito interbibliotecario nazionale e internazionale;
- riproduzioni;
- *user education*: attività di formazione, tirocini universitari, *stages* postuniversitari, percorsi formativi per gli studenti all'uso dei servizi bibliotecari, visite guidate

**Impegni e standard di qualità**  
**Tutti i dati e le informazioni sono in continua evoluzione**  
**a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19**

**ACCESSO: Regolarità e continuità**

**Orario di apertura**

La Biblioteca Universitaria di Napoli è aperta al pubblico tutto l'anno tranne il sabato, la domenica, le festività civili e religiose e le due settimane centrali di agosto.

Osserva il seguente orario al pubblico:

lunedì, mercoledì, venerdì: 8.30-15.00

martedì, giovedì: 8.30-18.15

*Sala Rari e Manoscritti* (su appuntamento)

lunedì-venerdì: 9.00-13.30

*Prestito locale* (su prenotazione)

Richieste e restituzione libri

lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00-14.00; martedì e giovedì: 9.00-13.00/14.00-17.00

Iscrizione al prestito

lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00-14.00; martedì e giovedì: 9.00-13.00/14.00-17.00

*Prestito interbibliotecario e Document Delivery* (su appuntamento)

*Microfilm* (su prenotazione)

**Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni**

Le autorizzazioni alle fotocopie o all'introduzione di apparecchi fotografici vanno richieste al banco della Distribuzione.

Per l'iscrizione al prestito con il rilascio della relativa tessera è prevista un'attesa di 20 minuti al massimo.

**ACCESSO: Accoglienza**

**Informazione e orientamento**

- Esistenza di un punto informativo: Sì
- L'accoglienza viene fornita all'ingresso della Biblioteca (1° piano) presso l'Ufficio Distribuzione oppure presso l'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- L'accesso in Biblioteca con libri e fotocopie personali non è di norma permesso. La Direzione può autorizzare eventuali deroghe quando il libro non è posseduto dalla Biblioteca o se il volume o le fotocopie personali sono indispensabili per la fruizione dei documenti posseduti dalla Biblioteca
- Disponibilità di materiale informativo gratuito: NO
- Informazioni sulle attività culturali e promozionali della Biblioteca e di altri enti ed istituzioni presenti nel territorio regionale sono disponibili all'ingresso e all'ufficio Promozione culturale – URP.

- Disponibilità di informazioni *on line* sui servizi: SÌ  
[www.bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it](http://www.bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it)
- Presenza della biblioteca sui social: SÌ  
facebook: <https://www.facebook.com/BUNNapoli>  
instagram: <https://www.instagram.com/bibliotecauniversitarianapoli/>  
youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCpLOoqAQIOEnCRPq8SuZqUA>
- Presenza di segnaletica: SÌ  
Segnaletica conforme alle vigenti disposizioni legislative  
Indicatori di uffici e servizi

#### **Accesso facilitato per persone con disabilità**

- Previste modalità di accesso facilitato per persone con disabilità: SÌ
- Circa il 98% della BUN è accessibile per i disabili. Personale incaricato è di ausilio per ogni tipo di richiesta di informazione e documentazione.

#### **FRUIZIONE: Ampiezza**

##### **Capacità ricettiva**

- Il Salone di Lettura Castellano Lanzara contiene **96** posti, altri **63** sono disponibili nella sala studio e **14** presso la sala multimediale per gli utenti che hanno bisogno di prese elettriche per ricaricare i **propri laptop**. La Sala Manoscritti e Rari contiene **6** postazioni di studio.
- Sono disponibili inoltre:
  - **1** postazione per la consultazione dei microfilm
  - **2** postazioni per la ricerca bibliografica nella sala accoglienza

##### **Disponibilità del materiale fruibile**

- Documenti consultabili a scaffalatura aperta: SÌ
- Documenti erogabili per ciascuna richiesta:
  - documentazione moderna: max 4 volumi
  - documentazione antica e rara: max 4 volumi
  - giornali e periodici: per motivi di tutela la consultazione dei giornali e dei periodici deve essere effettuata prioritariamente su microfilm
- Tempi di attesa per la consegna
  - documentazione moderna: 20 minuti max
  - documentazione antica e rara: 15 minuti max
- Durata del deposito
  - documentazione moderna: 7 giorni
  - documentazione antica e rara: fondi antichi 3 giorni; rari: non è consentito il deposito
- Prenotazione a distanza: NO

#### **FRUIZIONE: Efficacia della mediazione**

##### **Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

100% dell'orario di apertura al pubblico.

**Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:** NO

**Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca**

- Cataloghi della Biblioteca a schede: SÌ
  - autori, soggetti, periodici, cataloghi speciali (manoscritti, incunaboli, edizioni XVI secolo, fondi antichi, microfilm e archivio fotografico)
- Cataloghi della Biblioteca in rete: SÌ
  - OPAC SBN, OPAC Polo Napoli
  - OPAC della BUN - frequenza di aggiornamento quindicinale.
- Cataloghi di altre Biblioteche: SÌ
  - a volumi, su CD-ROM, su Microfiche
  - accesso agli OPAC di biblioteche e sistemi bibliotecari e a siti di interesse bibliografico
- Repertori bibliografici in scaffale: SÌ
  - enciclopedie e dizionari
- Repertori bibliografici e bibliografie specializzate in rete: SÌ

**Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive**

Strumenti e sussidi specifici: NO

**PRESTITO: Ampiezza**

**Prestito locale**

Servizio su prenotazione

*Orario:*

Richieste e restituzione libri:

lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00-14.00

martedì, giovedì: 9.00-13.00/14.00-17.00

Iscrizione al prestito:

lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00-14.00

martedì, giovedì: 9.00-13.00/14.00-17.00

Non si effettuano prestiti dal 16 al 31 luglio per revisione annuale, si accettano solo restituzioni.

*Attesa per l'iscrizione al prestito:*

20 minuti max

*Disponibilità del materiale:*

Documenti erogabili per ciascuna richiesta: 2 opere in 4 volumi

*Durata del prestito:*

30 giorni rinnovabili se il documento nel frattempo non è stato richiesto da altri utenti

*Attesa per consegna in sede:*

20 minuti max

*Prenotazione a distanza:* NO

**Prestito interbibliotecario - Document Delivery**

Servizio su appuntamento

*Attesa per l'iscrizione al prestito interbibliotecario:*

20 minuti max

*Tempo di inoltro della richiesta:*

2 giorni max

*Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche:*

2 giorni max

*Durata del prestito:*

30 giorni

## **PRESTITO PER MOSTRE E ATTIVITÀ CULTURALI ESTERNE**

Le richieste vanno inviate alla Direzione: [bu-na@cultura.gov.it](mailto:bu-na@cultura.gov.it)

Il materiale bibliografico deve essere richiesto con un anticipo di novanta giorni per eventi in Italia, o di centoventi giorni dall'inaugurazione se l'esposizione avviene all'estero.

## **RIPRODUZIONI**

### **Disponibilità degli strumenti**

Possibilità di effettuare

- fotocopie: NO

- microfilm: SÌ

- copie digitali: SÌ

- fotografie: SÌ (con strumentazione personale previa autorizzazione)

- prenotazioni a distanza: SÌ

### **Fedeltà e conformità alle caratteristiche dell'originale**

100% rispetto all'originale

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA: Ampiezza**

**Visite guidate:** SÌ

su prenotazione: [bu-na.promozione culturale@cultura.gov.it](mailto:bu-na.promozione culturale@cultura.gov.it)

**Tirocini universitari:** SÌ

informazioni e richieste: [silvia.iovane@cultura.gov.it](mailto:silvia.iovane@cultura.gov.it)

## **INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA: Ampiezza**

• **Richiesta per corrispondenza:** SÌ

posta ordinaria: via Giovanni Paladino, 39 - 80138 Napoli

e-mail ufficio informazioni bibliografiche: [bu-na.informazionibibliografiche@cultura.gov.it](mailto:bu-na.informazionibibliografiche@cultura.gov.it)

• **Ricerca on line:** SÌ

modulo *Chiedi al bibliotecario* sul sito web della Biblioteca:

<https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/146/chiedi-al-bibliotecario-modulo-di-richiesta>

• **Disponibilità di documenti fruibili a distanza:** SÌ

**Efficacia della mediazione**

• **Tempi di risposta:** entro 6 giorni

## 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:

- modulo di reclamo disponibile all'ingresso o presso l'URP
- e-mail: [bu-na.urp@cultura.gov.it](mailto:bu-na.urp@cultura.gov.it)

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

- omaggio di materiale bibliografico.

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 è presente sul sito web della Biblioteca: <https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/374/carta-della-qualita-dei-servizi>

### Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

A cura dell'URP della Biblioteca Universitaria di Napoli

*ultimo aggiornamento: 16 maggio 2024*