



*Ministero della Cultura*

Direzione Generale Biblioteche e Diritto d'Autore



# **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**2024**

## **INDICE**

- I. Presentazione p. 3**
- II. Descrizione della struttura p. 5**
- III. Impegni e standard di qualità p. 7**
- IV. Tutela e partecipazione p. 16**

## I. Presentazione

### CHE COS'È

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 della Cultura (MiC) 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 è 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 Universitaria di Napoli si ispira ai *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* - 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 dal D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, recante *Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

- **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 e regolarità**

La Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà ed 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 ed il personale 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 Universitaria di Napoli (BUN) è un istituto periferico del Ministero della Cultura (MiC). La sede è ubicata nel centro storico della città, nell'edificio monumentale dell'ex Collegio Massimo dei Gesuiti (via Giovanni Paladino, 39). L'ingresso della Biblioteca è al 1° piano, sul Loggiato Monumentale che affaccia sul cd. Cortile delle Statue.

La BUN trae origine dall'unificazione, disposta con decreto reale del 4 dicembre 1816 di Ferdinando I di Borbone, della "Biblioteca dell'Università" e della "Biblioteca Gioacchina" (costituita dal re Gioacchino Murat nel 1812 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 la spartizione dei fondi librari delle sopresse corporazioni religiose, la BUN 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 dei docenti universitari: Francesco Briganti (scienze naturali), Filippo e Carlo Cassola (chimica), Raffaele Napoli (chimica), Paolo Panceri (storia naturale e anatomia comparata).

In base al *Regolamento organico delle biblioteche governative del Regno* (Regio Decreto 28 ottobre 1885, n. 3464) la *Biblioteca Universitaria di Napoli* fu inserita tra le "Biblioteche che servono ad altri Istituti" e quindi destinata a supportare l'attività didattica e scientifica dell'Università degli Studi di Napoli: la nuova configurazione favorì il deposito di un cospicuo fondo di memorie accademiche e di riviste specializzate. Ad arricchire il patrimonio bibliografico della BUN si aggiunsero, alla fine del XIX secolo, alcuni fra i doni ed i lasciti più importanti: la raccolta dantesca del marchese Alfonso della Valle di Casanova, il Fondo Vittorio Imbriani, la Miscellanea Battaglini, il Legato Viti ed il Legato De Pilla.

La BUN possiede attualmente più di 1.000.000 di opere a stampa (886.914 volumi ed opuscoli, 7.618 periodici, 464 incunaboli, circa 300 bodoniane, 4.727 cinquecentine); 150 manoscritti; circa 4.000 materiali grafici (fotografie, incisioni, litografie); 405 microcopie di opere cartacee (microfilm, microfiche); 800 documenti elettronici e audiovisivi (dati anno 2023).

### COMPITI E SERVIZI

Gli obiettivi principali della BUN sono:

- la conservazione e la tutela del proprio patrimonio bibliografico, documentario ed iconografico che viene incrementato con acquisti e donazioni;

- il supporto allo studio, alla ricerca e alla diffusione della cultura;
- la promozione della lettura e delle attività culturali, attraverso mostre, conferenze, seminari, letture, visite guidate e presentazioni di libri;
- lo sviluppo di servizi per il cittadino.

I principali servizi al pubblico sono:

- orientamento ed assistenza qualificata per la ricerca in sede ed on-line; cataloghi cartacei, cataloghi on-line, banche dati;
- lettura in sede;
- consultazione in sede di fondi antichi e rari, manoscritti, periodici, microfilm, risorse digitali remote d'interesse bibliografico, OPAC, siti web di biblioteche;
- informazioni bibliografiche;
- prestito locale e prestito interbibliotecario nazionale e internazionale;
- riproduzioni digitali;
- *user education*: tirocini universitari, percorsi formativi per gli studenti all'uso dei servizi bibliotecari, visite guidate, servizio di volontariato;
- la concessione dei diritti di riproduzione per motivi personali o di studio e a fini editoriali e/o commerciali del materiale posseduto;
- la concessione d'uso degli spazi della Biblioteca a privati, associazioni ed enti per manifestazioni culturali, eventi e riprese cinematografiche nei limiti e secondo le tariffe della normativa in materia.

Sono inoltre disponibili:

- armadietti per il deposito di oggetti e libri personali nella Sala Accoglienza;
- distributori automatici di bevande e snacks sul Loggiato.

### III. Impegni e standard di qualità

#### ACCESSO

- **Orario di apertura**

La BUN è aperta al pubblico tutto l'anno eccetto 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: ore 8.30-15.00
- martedì e giovedì: ore 8.30-18.15

Avvisi di variazione dei servizi e/o orari sono comunicati attraverso il sito [www.bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it](http://www.bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it) nella sezione "Avvisi" e sui canali social.

L'accesso è libero, fino ad esaurimento posti, per:

- le ricerche sui cataloghi;
- la richiesta dei testi;
- la consultazione dei testi.

Gli altri servizi invece sono:

- su prenotazione (Prestito locale);
- su appuntamento (Prestito interbibliotecario; Fondi antichi e rari; Manoscritti; Microfilm);
- da remoto ed in presenza (Informazioni bibliografiche; Riproduzioni digitali).

- **Norme di comportamento**

Per essere ammessi in Biblioteca ed usufruire dei servizi in sede è necessario:

- avere almeno 16 anni;
- esibire un documento d'identità;
- registrarsi allo sportello dell'accoglienza e ritirare la scheda magnetica;
- depositare negli armadietti numerati borse, zaini, libri, quotidiani, riviste e altri documenti;
- osservare un comportamento consono al luogo istituzionale e rispettoso di persone e cose.

È vietato consumare cibo e bevande in tutti gli spazi interni ed esterni della Biblioteca. È possibile però consumare snacks (monoporzione) e bevande nelle immediate vicinanze dei distributori automatici presenti sul Loggiato Monumentale.

- **Modalità e tempi di attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni**

La scheda magnetica viene rilasciata all'entrata in Biblioteca in tempo reale.

Le autorizzazioni alle fotocopie con dispositivo personale (tablet, smartphone, macchina fotografica) vanno richieste allo sportello della Distribuzione, compilando un

apposito modulo.

L'introduzione di apparecchi fotografici con cavalletti ed attrezzature professionali va autorizzata preventivamente tramite apposita richiesta alla Direzione.

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

- **Accoglienza, informazione ed orientamento**

L'accoglienza viene fornita all'ingresso della Biblioteca (1° piano, Loggiato Monumentale) presso l'Ufficio Distribuzione.

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.

- **Materiale informativo:** brochure multilingue.

- **Informazioni sulle attività culturali e promozionali** della Biblioteca sono disponibili all'ingresso, on-line e nelle bacheche sul Loggiato.

- **Informazioni on line**

Il sito della BUN – [www.bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it](http://www.bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it) - è consultabile anche in sede dalla postazione presente nella Sala Accoglienza.

- **Presenza sui social**

- Facebook: <https://www.facebook.com/BUNNapoli>

- Instagram: <https://www.instagram.com/bibliotecauniversitarianapoli/>

- Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCpLOoqAQIOEnCRPq8SuZqUA>

- **Presenza di segnaletica**

La segnaletica - indicatori di uffici e servizi - è conforme alle vigenti disposizioni legislative.

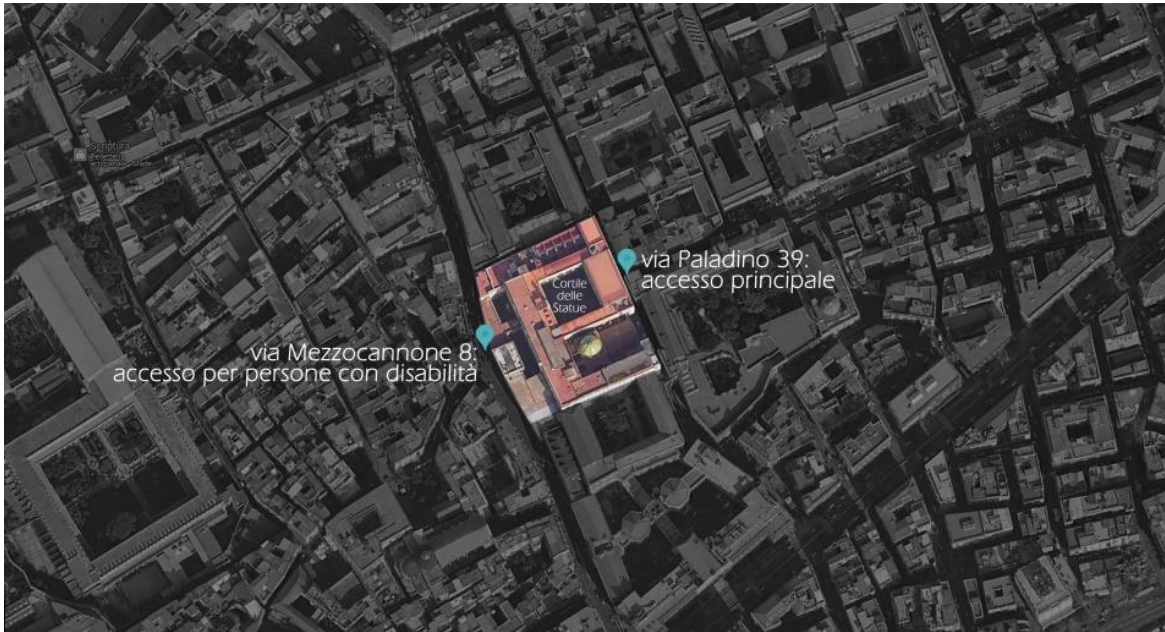
- **Accesso facilitato**

La Biblioteca è raggiungibile con ascensore al piano.

Per accedere dall'ingresso principale (Via Giovanni Paladino, 39) è necessario salire una gradinata non servita da piattaforme od ascensore.

I disabili o le persone con difficoltà motorie possono utilizzare l'accesso di via Mezzocannone 8 (ingresso dell'Università) dove è disponibile un ascensore che permette di raggiungere il Cortile delle Statue e da lì l'ascensore della Biblioteca. Gli spazi interni della Biblioteca sono privi di barriere architettoniche e sono totalmente accessibili ai disabili. In caso di necessità è comunque possibile richiedere l'assistenza del personale. Le uscite di emergenza immettono direttamente sulle scale.





## FRUIZIONE: Ampiezza

### • Capacità ricettiva

Le postazioni di lettura disponibili sono così distribuite all'interno della Biblioteca:

- Salone Monumentale: **72** postazioni;
- Sala Lettura: **51** postazioni;
- Soppalco Sala Lettura: **7** postazioni con prese elettriche per ricaricare i laptop;
- Sala Manoscritti e Rari: **6** postazioni di studio riservate alla consultazione di materiale antico e di pregio.

Sono disponibili inoltre:

- **1** postazione per la consultazione del catalogo on-line nella Sala Accoglienza;
- **1** postazione per la ricerca bibliografica nella Sala Cataloghi;
- **1** postazione per la consultazione dei microfilm.

### • Disponibilità del materiale fruibile

- Documenti consultabili a scaffalatura aperta: nella Sala di Lettura sono disponibili enciclopedie e dizionari;
- Documenti erogabili per ciascuna richiesta:
  - o documentazione antica e rara: max. 4 volumi
  - o documentazione moderna: 2 richieste per max. 4 volumi
  - o giornali: max. 4 volumi giornalieri
- Tempi di attesa per la consegna:
  - o documentazione moderna: 20 minuti max.
  - o documentazione antica e rara: 15 minuti max.
  - o giornali: 60 minuti max.

- Durata del deposito
  - o documentazione moderna: 7 giorni
  - o documentazione antica: 3 giorni.
  - o rari e manoscritti: non è consentito il deposito.
- Prenotazione del materiale a distanza: NO

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

- **Assistenza di personale qualificato alla ricerca:** durante il 100% dell'orario di apertura al pubblico il personale tecnico-scientifico dell'Istituto è a disposizione dell'utenza per:
  - facilitare la consultazione dei cataloghi cartacei ed on-line;
  - segnalare strumenti di ricerca e d'informazione;
  - localizzare on-line documenti posseduti da altre biblioteche;
  - indirizzare gli utenti verso altri istituti bibliografici e centri di cultura.

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

- **Assistenza per informazioni di base in lingua inglese:** SÌ

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca**

#### Cataloghi a schede

- Nella Sala Cataloghi sono disponibili il catalogo per autore, il catalogo per soggetto, il catalogo dei periodici;
- nella Sala Rari sono disponibili inventari e cataloghi speciali (manoscritti, incunaboli, cinquecentine, fondi antichi);
- presso l'Ufficio Distribuzione e presso l'Ufficio Microfilm è disponibile l'elenco dei microfilm consultabili.

#### Cataloghi on-line

- OPAC della BUN: frequenza di aggiornamento settimanale (a cura di Polo SBN Napoli);
- OPAC SBN, OPAC Polo Napoli, ManusOnline;

#### Cataloghi di altre Biblioteche

- volumi a stampa;
- accesso agli OPAC di biblioteche, sistemi bibliotecari e siti di interesse bibliografico

#### Repertori bibliografici in scaffale

Nella Sala di Lettura sono disponibili enciclopedie e dizionari; nella Sala Rari sono consultabili repertori, cataloghi, dizionari specialistici.

- **Repertori bibliografici e bibliografie specializzate in rete:** SÌ

- **Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive**  
Strumenti e sussidi specifici: NO

## PRESTITO

Il servizio si articola in:

- **Prestito locale:** richiesta di opere possedute dalla Biblioteca ed effettuata direttamente in sede dagli utenti iscritti al servizio. Il servizio è gratuito.
- **Prestito interbibliotecario,** nazionale e internazionale: la Biblioteca fa da tramite tra l'utente e le altre biblioteche per richiedere documenti non presenti in sede. L'utente è tenuto al pagamento anticipato delle spese postali.

### • PRESTITO LOCALE

Il servizio è su prenotazione attraverso la piattaforma on-line Planyo:

<https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/123/prestito-locale>

#### – Orario del servizio

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.

#### – Condizioni del servizio

- Attesa per l'iscrizione al prestito locale: 20 minuti max.
- Documenti erogabili per ciascuna richiesta: 2 opere per max. 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 del materiale a distanza: NO.

### • PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio è su appuntamento, inviando un'email a

[bu-na.prestitointerbibliotecario@cultura.gov.it](mailto:bu-na.prestitointerbibliotecario@cultura.gov.it)

#### – Condizioni del servizio

- Attesa per l'iscrizione al prestito interbibliotecario: 20 minuti max.
- Tempo di evasione della richiesta: 5 giorni lavorativi 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 (90) giorni dall'inaugurazione per eventi svolti in Italia e di centoventi (120) giorni se l'esposizione avviene all'estero.

## RIPRODUZIONI DIGITALI E DOCUMENT DELIVERY

La riproduzione e il riuso di beni culturali in possesso della Biblioteca Universitaria di Napoli può essere effettuata:

- da privati con mezzi propri;
- dalla Biblioteca su richiesta di soggetti pubblici o privati.

Le riproduzioni digitali sono consentite nel rispetto della normativa vigente e secondo i principi di tutela e conservazione del patrimonio librario.

- **Possibilità di effettuare riproduzioni in sede:**

- **fotocopie:** NO

- **microfilm:** NO

- **copie digitali:** Sì.

- Gratuitamente se effettuate con mezzi propri, previa compilazione del modulo di concessione per uso personale o di studio. Qualora vi sia l'autorizzazione, è richiesto che la riproduzione digitale avvenga nel rispetto dell'integrità del Bene, con modalità che:
  - a) non comportino alcun contatto fisico con il Bene stesso;
  - b) non vi sia l'esposizione del Bene a sorgenti luminose;
  - c) non vengano usati scanner manuali, stativi o altri supporti.
- Su richiesta e previo pagamento delle spese di riproduzione a cura della Biblioteca secondo le tempistiche previste nella sezione seguente.

- **fotografie:** Sì

Con strumentazione personale (cellulare, tablet, macchina fotografica) previa compilazione del modulo di concessione per uso personale o di studio. L'uso di cavalletti, flash esterno o altra attrezzatura professionale va invece autorizzato preventivamente dalla Direzione.

- **Possibilità di richiedere riproduzioni da remoto**

Per microfilm, volumi a stampa e manoscritti liberamente riproducibili la Biblioteca può fornire scansioni digitali ad alta risoluzione per chi non voglia avvalersi di mezzi propri. Sono esclusi i volumi in condizioni fisiche precarie o che rischierebbero di essere in qualsiasi modo deteriorati.

Il servizio è a pagamento. Il costo delle riproduzioni è calcolato sulla base del tariffario vigente nella Biblioteca Universitaria di Napoli, formulato in conformità al D.M. n. 108 del 21/03/2024 e pubblicato sul sito web alla pagina "Riproduzioni digitali e Document Delivery": <https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/120/riproduzioni-digitali-e-document-delivery>

Per il preventivo bisogna inviare l'apposito modulo, scaricabile dal sito

(<https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/120/riproduzioni-digitali-e-document-delivery> ) all'indirizzo [bu-na.servizi@cultura.gov.it](mailto:bu-na.servizi@cultura.gov.it)

Qualora la richiesta di riproduzione sia approvata, il lavoro di riproduzione sarà eseguito entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta e consegnato dopo la notifica dell'avvenuto pagamento. I file, in formato PDF, TIFF o JPG, verranno inviati via email o attraverso servizi di trasferimento di file on-line.

- **Fedeltà e conformità alle caratteristiche dell'originale:** 100% rispetto all'originale.

Le riproduzioni digitali, ottenute con mezzi propri o attraverso l'apposito servizio fornito dalla Biblioteca, possono essere utilizzate per:

- uso personale o per motivi di studio;
- uso a scopo editoriale e/o commerciale.

- **Possibilità di utilizzo delle immagini per uso personale o per motivi di studio**

In conformità all'articolo 108, comma 3 del D.lgs. 42/2004, non è previsto il rilascio di nessuna concessione per l'utilizzo delle immagini eseguite per finalità di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del Patrimonio Culturale, purché senza scopo di lucro. Per tutti gli altri usi (pubblicità, web, gadget etc.) è sempre previsto il pagamento dei diritti conformemente all'utilizzo fattone.

- **Possibilità di utilizzo delle immagini a scopo editoriale e/o commerciale**

L'utilizzo di immagini dei Beni Culturali custoditi dalla Biblioteca Universitaria di Napoli per scopi editoriali e/o commerciali deve essere autorizzato tramite concessione i cui estremi andranno riportati nella pubblicazione. Il richiedente, inoltre, è tenuto al pagamento delle *royalties* calcolate in base all'uso a cui le immagini sono destinate, ai sensi del D.M. 108/2024.

La richiesta di autorizzazione deve essere inoltrata alla Direzione all'indirizzo [bu-na@cultura.gov.it](mailto:bu-na@cultura.gov.it) , mediante l'apposito modulo (Mod. 24) presente sul sito web alla pagina "Riproduzioni digitali e Document Delivery":

<https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/120/riproduzioni-digitali-e-document-delivery>

## CONCESSIONE SPAZI

In conformità alla normativa vigente, la Biblioteca Universitaria di Napoli può concedere a Terzi l'uso dei propri spazi per lo svolgimento di attività aventi:

- scopi istituzionali (eventi organizzati nell'ambito di collaborazioni istituzionali tra enti privati o soggetti pubblici con il Ministero della Cultura);
- finalità lucrative o commerciali (presentazioni editoriali, convegno, mostre temporanee non organizzate con la Biblioteca Universitaria di Napoli, riprese cinematografiche e altro).

La concessione di spazi è regolata dalle disposizioni normative vigenti gli per gli istituti del Ministero della Cultura.

Il regolamento che illustra le modalità, le condizioni e, dove applicabile; i corrispettivi per la concessione d'uso di spazi della Biblioteca Universitaria di Napoli è presente sul sito web istituzionale al seguente link

<https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/697/concessione-spazi>).

La procedura per la concessione di spazi si sviluppa attraverso il seguente *iter*:

1. autorizzazione preventiva della Direzione (richiesta tramite email a [bu-na@cultura.gov.it](mailto:bu-na@cultura.gov.it));
2. corresponsione di un corrispettivo per la concessione d'uso, in accordo alle linee guida stabilite dal Ministero della Cultura. Gli importi dei corrispettivi possono variare in base alla tipologia di utilizzo e alla durata della concessione;
3. compatibilità dell'attività con il Bene Culturale (la destinazione d'uso deve essere compatibile con il carattere storico-artistico del bene culturale e l'uso proposto non deve danneggiare o alterare il valore del bene);
4. trasparenza. I provvedimenti di concessione devono essere pubblicati nella sezione "Trasparenza" del sito del Ministero, inclusi gli importi dei canoni e dei corrispettivi determinati.

Le condizioni guida per la concessione spazi della Biblioteca Universitaria di Napoli di cui sopra possono essere riviste in modo restrittivo per garantire la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale.

È facoltà dell'Istituto rilasciare la concessione per uso degli spazi a titolo gratuito per attività di particolare rilievo o per finalità meritorie. Nel caso in cui la concessione degli spazi avvenga a titolo gratuito, la Biblioteca Universitaria di Napoli può comunque richiedere un contributo forfettario per l'utilizzo degli spazi in ragione dei costi sostenuti per la messa disposizione degli spazi (pulizie, consumi, ecc.).

### **Calcolo dei canoni per la concessione spazi**

I canoni per la concessione spazi della Biblioteca Universitaria di Napoli sono calcolati in base alla mappatura e alla classe di pregio dello spazio oggetto della concessione. La finalità della richiesta di concessione in uso (lucrativa o non lucrativa), la natura dell'evento, la stagionalità e una valutazione comparativa delle tariffe di mercato costituiscono i parametri per il calcolo del corrispettivo dovuto.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

### **– Visite guidate**

Il servizio, a cura del personale tecnico-scientifico della Biblioteca, è su prenotazione. Giorni ed orari vanno concordati con adeguato anticipo, inviando la richiesta a: [bu-na.promozione culturale@cultura.gov.it](mailto:bu-na.promozione culturale@cultura.gov.it)

Le visite guidate sono anche organizzate in occasione di aperture straordinarie o di eventi speciali di cui viene data opportuna notizia al pubblico attraverso il sito, i canali social, newsletter e altri canali di informazione.

### **– Tirocini universitari e servizio di volontariato**

La Biblioteca Universitaria di Napoli promuove da anni, come attività di formazione, il tirocinio e il servizio di volontariato. Tali attività mirano all'apprendimento delle metodologie e delle tecniche proprie del lavoro in Biblioteca e si svolgono sotto la guida di funzionari esperti che elaborano a tale scopo specifici progetti formativi. Per il servizio di volontariato, della durata minima di 6 mesi, è prevista una certificazione delle competenze acquisite spendibile ai fini concorsuali.

Per tutte le informazioni dettagliate e per i moduli di richiesta si rimanda alla pagina dedicata sul sito: <https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/589/tirocini-e-servizio-volontario>

## **INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA**

### **– Richiesta per corrispondenza**

posta ordinaria: via Giovanni Paladino, 39 - 80138 Napoli

### **– Richiesta on-line**

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

### **– Tempi di risposta:** entro 6 giorni lavorativi

## 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:

- modulo di reclamo disponibile presso la Sala Accoglienza e 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 e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, inviando una e-mail a: [bu-na.urp@cultura.gov.it](mailto:bu-na.urp@cultura.gov.it) (U.R.P. Ufficio per le Relazioni con il Pubblico)

Le proposte saranno oggetto di attenta e scrupolosa analisi.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è:

- pubblicata sul sito web della Biblioteca

<https://bibliotecauniversitarianapoli.cultura.gov.it/it/374/carta-della-qualita-dei-servizi>

- disponibile in visione in formato cartaceo presso l'Ufficio Distribuzione e presso l'U.R.P.

### AGGIORNAMENTO E REVISIONE

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico e a revisione generale ogni due anni.

\*\*\*

### REFERENTI BUN

#### DIREZIONE

dr.ssa Silvia Iovane

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

#### URP - Ufficio per le relazioni con il pubblico

dott. Domenico Mastroianni

[bu-na.urp@cultura.gov.it](mailto:bu-na.urp@cultura.gov.it)

tel +39 081 5517025

(ultimo aggiornamento: 4 ottobre 2024)