



# Regolamento

## Regolamento della Biblioteca di area Agraria

(in conformità allo Schema Quadro di regolamento per le Biblioteche di Area)

- [Art. 1 – Finalità](#) [1]
- [Art. 2 – Utenti](#) [2]
- [Art. 3 – Organi](#) [3]
- [Art. 4 – Il direttore di Biblioteca e i suoi compiti](#) [4]
- [Art. 5 – La Commissione di Biblioteca](#) [5]
- [Art. 6 – Servizi](#) [6]
- [Art. 7 – Accesso e consultazione in sede](#) [7]
- [Art. 8 – Prestito](#) [8]
- [Art. 9 – Materiali esclusi dal prestito](#) [9]
- [Art. 10 – Obblighi e sanzioni relativi al prestito](#) [10]
- [Art. 11 – Prestito interbibliotecario](#) [11]
- [Art. 12 – Fornitura copie di documenti \(\*document delivery\*\)](#) [12]
- [Art. 13 – Riproduzioni \(servizio fotocopie\)](#) [13]
- [Art. 14 – Informazione bibliografica e assistenza alla ricerca \(\*servizio di reference\*\)](#) [14]
- [Art. 15 – Accesso a Internet](#) [15]
- [Art. 16 – Obblighi e sanzioni per l'accesso a Internet](#) [16]
- [Art. 17 – Proposte di acquisto](#) [17]
- [Art. 18 – Obblighi del personale](#) [18]
- [Art. 19 – Obblighi degli utenti](#) [19]
- [Art. 20 – Sanzioni](#) [20]
- [Art. 21 – Carta dei servizi e reclami](#) [21]

([scarica il Regolamento in formato PDF](#) [22], 327 Kb)

### Art. 1 – Finalità

1. La Biblioteca di Area Agraria, istituita con DG/2013/216 del 14.02.2013, d'ora in poi denominata Biblioteca, acquisisce e gestisce i beni librari e documentari nel settore di pertinenza scientifica del Dipartimento di Agraria al fine di erogare servizi per la didattica e la ricerca in applicazione delle norme contenute nel Regolamento del Sistema Bibliotecario e del Centro di Ateneo per le Biblioteche, di seguito denominato Regolamento SBA, emanato il 14 febbraio 2013 con D.R. 2013/569 cui si fa riferimento per quanto non specificato.

### Art. 2 – Utenti

1. Ai sensi dell'art. 2 del Regolamento SBA e della Carta dei Servizi comune a tutte le Biblioteche di Area dell'Università di Napoli Federico II, la biblioteca eroga i propri servizi alle seguenti tipologie di utenti:
  - a. utenti interni di area
  - b. utenti interni di altre aree e utenti SHAREIn particolare, la Biblioteca, pur garantendo la disponibilità delle proprie raccolte a quanti ad esse interessate, dà la priorità alle diverse categorie di utenti interni, rispetto alle quali possono essere differenziate modalità di accesso e di erogazione e fruizione dei servizi.
2. Sono "utenti interni di area" tutti coloro - studenti curriculari, dottorandi, specializzandi, studenti Erasmus, titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, docenti, docenti ospiti, professori a contratto, collaboratori linguistici, cultori della materia, personale tecnico-amministrativo, contrattisti a tempo determinato, lavoratori interinali, volontari del servizio civile, laureati per un anno dopo la laurea - che risultano istituzionalmente



affidenti al Dipartimento di Agraria.

3. Sono "utenti interni di altre aree e utenti SHARE" tutti coloro - studenti curriculari, dottorandi, specializzandi, studenti Erasmus, titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, docenti, docenti ospiti, professori a contratto, collaboratori linguistici, cultori della materia, personale tecnico-amministrativo, contrattisti a tempo determinato, lavoratori interinali, volontari del servizio civile, laureati per un anno dopo la laurea – che risultano istituzionalmente affidenti a qualsiasi altra struttura o Dipartimento dell'Università di Napoli Federico II, nonché tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di dipendenza o di studio con uno degli Atenei aderenti alla Convenzione SHARE (Università degli Studi di Napoli "L'Orientale", Università degli Studi di Napoli "Parthenope", Università degli Studi di Salerno, con sede legale, in Fisciano (Salerno), Università degli Studi del Sannio, Università degli Studi della Basilicata).
4. Sono "utenti esterni" tutti coloro che non rientrano nelle precedenti definizioni e che, per motivi di studio o di ricerca, chiedono di essere accreditati come utenti e presentano motivata richiesta di autorizzazione, che è sottoposta all'approvazione del direttore della biblioteca. Qualora la domanda venga accolta, il direttore dispone il periodo di tempo per il quale l'utente può usufruire dei servizi. Il direttore stabilisce altresì a quali servizi può accedere l'utente.
5. La Biblioteca può rilasciare agli utenti una tessera per l'accesso ai servizi.

### **Art. 3 – Organi**

1. Sono organi della Biblioteca:
  - a. il direttore;
  - b. la Commissione di Biblioteca.

### **Art. 4 – Il direttore di Biblioteca e suoi compiti**

1. Il direttore è un'unità di personale tecnico-amministrativo inquadrata nell'area delle Biblioteche e nella categoria EP o D ed è nominata dal Direttore Generale dell'Università, acquisito il parere del Presidente del CAB.
2. Il direttore svolge i seguenti compiti:
  - a. in attuazione delle linee di indirizzo stabilite dal Comitato Direttivo del CAB, promuove e controlla l'attività di programmazione, sia di contenuti che di struttura, e in particolare cura il più ampio arricchimento e relativo aggiornamento del materiale per tutte le aree disciplinari di competenza della Biblioteca, secondo il piano approvato dalla Commissione di Biblioteca;
  - b. sovrintende, con responsabilità amministrativa, all'attività della Biblioteca, alla gestione del patrimonio e delle risorse economiche assegnate, alla gestione del personale e all'organizzazione dei servizi;
  - c. rappresenta la Biblioteca nei rapporti con le altre Strutture e gli Organi dell'Ateneo;
  - d. predisponde la relazione annuale sull'attività svolta da trasmettere al CAB e alla Commissione di Biblioteca;
  - e. presenta al Comitato Direttivo del CAB le richieste di personale e di finanziamenti;
  - f. propone alla Commissione di Biblioteca le sanzioni a carico degli utenti della Biblioteca che si rendano responsabili di gravi violazioni al Regolamento di funzionamento della Biblioteca.



## Art. 5 – La Commissione di Biblioteca

1. La Commissione di Biblioteca è composta da:
  - a. fino a un massimo di 9 rappresentanti del personale docente e ricercatore, designati dal Dipartimento di Agraria;
  - b. il direttore della Biblioteca;
  - c. un rappresentante del personale tecnico amministrativo in servizio presso la Biblioteca, eletto a maggioranza semplice e a scrutinio segreto dall'assemblea del personale indetta 10 giorni prima dal direttore della Biblioteca.
2. La composizione della Commissione di Biblioteca, i cui componenti durano in carica tre anni e sono rinominabili una volta sola, è ratificata con delibera del Comitato Direttivo del CAB.
3. La Commissione, convocata per la prima volta dal direttore della Biblioteca, elegge al suo interno il Presidente e approva il proprio Regolamento.
4. In accordo con le linee guida stabilite dal Sistema Bibliotecario, la Commissione:
  - a. fissa i criteri generali per l'uso dei fondi assegnati dal CAB, delle attrezzature e dei locali;
  - b. approva il piano di sviluppo delle collezioni;
  - c. approva il Regolamento di funzionamento della Biblioteca, in conformità a quanto stabilito nel Regolamento-Quadro, di cui all'art. 14 del Regolamento SBA, e la Carta dei servizi;
  - d. avanza proposte di sviluppo sulle attività della Biblioteca;
  - e. delibera sulla accettazione di eventuali donazioni, o assegnazioni di materiale bibliografico, che superino il limite dei 100 volumi;
  - f. delibera sulle proposte di discarico inventariale;
  - g. approva le richieste di finanziamento e di personale al Comitato Direttivo del CAB;
  - h. approva il piano annuale delle attività e esprime parere sulla relazione relativa ai risultati conseguiti;
  - i. approva le proposte di contratti, convenzioni e collaborazioni con Enti pubblici e privati presentate dal direttore della Biblioteca o da propri membri, verificandone la possibilità di attuazione e la congruenza con le finalità istituzionali della Biblioteca;
  - j. su proposta del direttore della Biblioteca, approva le sanzioni a carico degli utenti della Biblioteca che si rendano responsabili di gravi violazioni al Regolamento di funzionamento della Biblioteca.

## Art. 6 – Servizi

1. Ai sensi dell'art. 19 del Regolamento SBA, ogni biblioteca, anche con modalità articolate fra le varie sedi o sezioni, deve svolgere tutte le seguenti attività e fornire tutti i seguenti servizi:
  - a. acquisizione, inventariazione e catalogazione descrittiva e semantica di tutto il materiale bibliografico-documentale acquisito, utilizzando i sistemi automatizzati di Ateneo;
  - b. apertura agli utenti, con un orario reso pubblico, di almeno 35 ore settimanali;
  - c. consultazione e lettura del materiale librario e documentale posseduto;
  - d. prestito del materiale consentito;
  - e. prestito interbibliotecario e document delivery;
  - f. riproduzione di documenti a disposizione dell'utenza, nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela dei diritti d'autore;
  - g. assistenza nel recupero dell'informazione;
  - h. postazioni per l'accesso alle risorse elettroniche dell'Ateneo;
2. Tutti i servizi dovranno essere prestati in fasce orarie e quantità di tempo idonee a soddisfare le richieste degli utenti. In particolare i servizi indicati ai punti da c) a g).



## Art. 7 – Accesso e consultazione in sede

1. L'accesso alla Biblioteca è consentito agli utenti previsti all'art. 2 del presente Regolamento.
2. Nella Sala grande della Biblioteca sono disponibili n. 65 postazioni per lo studio individuale.
3. È consentito l'accesso con libri propri, dispositivi digitali portatili o altro materiale documentario.
4. Laddove i posti a sedere non fossero sufficienti a garantire le esigenze di tutti gli utenti, il direttore della Biblioteca ha la facoltà di riservare agli utenti interni di area fino ad un massimo di n. 50 postazioni.
5. Tutte le risorse che costituiscono il patrimonio bibliografico e documentale edito, indipendentemente dal loro supporto, sono accessibili alla consultazione, fatto salvo quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di diritto di autore e tutela della privacy. La consultazione di alcuni documenti può essere regolata da contratti specifici e pertanto essere limitata ai soli utenti interni.
6. Per questioni logistiche non è possibile l'accesso diretto alle riviste possedute dalla Biblioteca. Per la consultazione delle riviste è necessario fare richiesta al personale compilando l'apposito *Modulo di richiesta consultazione periodici* disponibile sul sito della Biblioteca e presentando un documento di riconoscimento valido, o in alternativa la tessera della biblioteca.
7. Per la consultazione dei libri antichi e di tutti i documenti editi prima del 1830 va inoltrata specifica richiesta via mail al Direttore compilando l'apposito *Modulo di richiesta consultazione libri antichi* disponibile sul sito della Biblioteca. La consultazione dei libri antichi può avvenire esclusivamente all'interno della Biblioteca e sotto la diretta sorveglianza del personale addetto.

## Art. 8 – Prestito

1. Il prestito viene effettuato esclusivamente con le procedure automatizzate adottate dallo SBA (ad eccezione di eventuali disfunzioni occasionali dello stesso).
2. Il prestito è personale e non cedibile; agli utenti può essere chiesto di esibire la tessera della biblioteca, il certificato di iscrizione, la carta di identità o un documento equipollente.
3. Sono ammessi di diritto al prestito tutti gli utenti interni di area e tutti gli utenti interni di altre aree e SHARE, nonché gli utenti esterni se autorizzati dal direttore della Biblioteca.
4. Gli studenti – sia interni all'Università di Napoli Federico II, sia appartenenti ad una delle Università aderenti alla Convenzione interuniversitaria SHARE - devono essere in regola con il pagamento delle tasse.
5. Il beneficiario del prestito è responsabile dell'integrità dell'opera ricevuta e della sua restituzione entro i termini di scadenza.
6. All'atto della restituzione del prestito, l'utente può richiedere una ricevuta che attesti l'avvenuta restituzione.
7. L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente cambiamenti di indirizzo, telefono e posta elettronica.
8. Il numero dei volumi che un utente può prendere in prestito è così regolato:
  - a. Docenti del Dipartimento di Agraria: fino a 5 volumi
  - b. Utenti interni di area e utenti interni di altre aree e SHARE: fino a 2 volumi
  - c. Utenti esterni: 1 volume per volta
9. La durata del prestito è così regolata:
  - a. Volumi presi in prestito dagli utenti interni di area e dagli utenti interni di altre aree e SHARE: 15 giorniUn volume può essere preso in prestito da un utente esterno al giorno per il prestito.
10. Il direttore della Biblioteca, per esigenze della biblioteca stessa, si riserva il diritto di richiedere in qualsiasi momento la restituzione dei prestiti.
11. Per alcuni volumi normalmente non ammessi al prestito è possibile richiedere un "prestito breve" (dalle 13.00 del venerdì alle 12.00 del lunedì successivo). Si possono richiedere in prestito breve fino a due volumi contemporaneamente. La riconsegna in ritardo di un prestito breve comporta la sospensione dal servizio di prestito per un mese.



12. Solo ai docenti del Dipartimento di Agraria è consentita la richiesta di un “prestito lungo” per monografie di ricerca (sono espressamente escluse da questa tipologia di prestito le opere di consultazione e tutti i volumi ad uso didattico). Si possono richiedere in prestito lungo fino a due volumi contemporaneamente. Il prestito lungo dura 180 giorni.

## **Art. 9 – Materiali esclusi dal prestito**

1. Sono esclusi dal prestito, salvo disposizioni del direttore:
  - a. materiale non ancora inventariato o catalogato;
  - b. opere di consultazione e di uso frequente: enciclopedie, dizionari, vocabolari, codici, repertori, bibliografie;
  - c. materiale manoscritto a stampa e antico, raro e di particolare pregio storico-artistico e autografato;
  - d. tesi di laurea;
  - e. microfilm, microfiches;
  - f. opere ricevute in prestito interbibliotecario per le quali sia richiesto dall'istituzione prestante l'obbligo della lettura in sede;
  - g. materiale per il quale il donatore o il testatore abbia espressamente vietato il prestito;
  - h. opere a fogli mobili;
  - i. periodici;
  - j. libri in precario stato di conservazione;
  - k. opere ad uso interno per i servizi di biblioteca;
  - l. documenti su supporto elettronico;
  - m. tutti quelli che, pur non rientrando nei punti precedenti, non risultino prestabili nel catalogo di Ateneo.

## **Art. 10 – Obblighi e sanzioni relativi al prestito**

1. La Biblioteca provvede a verificare periodicamente l'avvenuta restituzione nei tempi previsti dei documenti dati in prestito.
2. La mancata restituzione dei documenti ricevuti in prestito, entro il limite di scadenza stabilito, comporta la sospensione dal servizio in misura proporzionale al periodo di ritardo.
3. In caso di mancata restituzione di un documento ricevuto in prestito, trascorsi 5 giorni dal terzo e ultimo sollecito, il direttore della Biblioteca procederà alla segnalazione dell'inadempiente, per appropriazione indebita, agli organismi disciplinari istituzionali.
4. L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale addetto, a proprio disarcio, le mancanze e i guasti in essa eventualmente riscontrati.
5. L'utente che, avendo ricevuto un'opera in prestito, la restituisca danneggiata o la smarrisca, è tenuto a rifondere il danno acquistando un nuovo esemplare oppure, qualora esso non sia più in commercio, acquistando materiale bibliografico di pari valore sulla base dell'indicazione della Biblioteca. L'utente rimarrà sospeso dal prestito fino al risarcimento.

## **Art. 11 – Prestito interbibliotecario**



1. Il servizio di prestito interbibliotecario permette di richiedere a biblioteche la cui sede è al di fuori della provincia di Napoli documenti non posseduti da nessuna delle Biblioteche dell'Ateneo.
2. Sono ammessi ad usufruire del servizio di prestito interbibliotecario gli utenti interni di area (cfr. art. 2, comma 2).
3. I documenti ricevuti per prestito interbibliotecario possono essere consultati esclusivamente presso la Biblioteca.
4. Allo stesso modo, le biblioteche la cui sede è al di fuori della provincia di Napoli possono richiedere per i propri utenti documenti posseduti dalla Biblioteca.
5. Il servizio è soggetto al rimborso delle spese vive sostenute dalla Biblioteca.

#### **Art. 12 – Fornitura copie di documenti (*document delivery*)**

1. Il servizio di fornitura di copia di documenti (*document delivery*) permette di richiedere a biblioteche la cui sede è al di fuori della provincia di Napoli copie di articoli di periodici o parti di documenti non posseduti dalla Biblioteca o dalle altre Biblioteche dell'Ateneo.
2. Come da Regolamento della piattaforma utilizzata per il servizio di fornitura copie di documenti (Nilde), la Biblioteca si impegna
  - a. a richiedere i documenti per conto di loro utenti accreditati che ne faranno esclusivo uso personale per scopi di studio o di ricerca;
  - b. ad inviare fotocopie dei documenti richiesti o ad effettuare copia digitale temporanea (tiff, pdf) degli stessi al solo ed unico scopo di velocizzare il processo di trasmissione, mentre l'utilizzo della copia digitale, a meno che le clausole contrattuali in essere non consentano diversamente, resta in ogni caso limitato alla sola possibilità di effettuarne un'unica stampa su carta;
  - c. a meno che le clausole contrattuali in essere non consentano diversamente, a consegnare all'utente un'unica copia cartacea del documento, distruggendo l'eventuale copia digitale ricevuta."
3. Sono ammessi ad usufruire del servizio di fornitura di copia di documenti gli utenti interni di area (cfr. art. 2, comma 2).
4. Le biblioteche la cui sede è al di fuori della provincia di Napoli possono richiedere per i propri utenti documenti posseduti dalla Biblioteca.
5. Il servizio è soggetto al rimborso delle spese vive sostenute dalla Biblioteca, qualora la fornitura dei documenti non sia garantita da accordi di gratuità reciproca tra biblioteche.

#### **Art. 13 – Riproduzioni (servizio fotocopie)**

1. Le fotocopie e le riproduzioni effettuate con altri mezzi tecnici per uso personale di articoli o brani di opere sono permesse nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modifiche e integrazioni).
2. Sono esclusi dalla fotocopiatura i fondi storici, i materiali con data di pubblicazione anteriore al 1900 e i materiali di pregio, in precarie condizioni di conservazione o comunque suscettibili di essere danneggiati. Questi materiali possono essere riprodotti solo fotograficamente.
3. Per le riproduzioni fotografiche e filmografiche, o effettuate con altri mezzi tecnici, di beni culturali posseduti dalle biblioteche è necessario inoltrare richiesta di autorizzazione al direttore della Biblioteca. Le stesse regole valgono per le riprese e le riproduzioni di ambienti che ospitano le biblioteche.
4. I costi delle riproduzioni sono a carico dell'utente.



## Art. 14 – Informazione bibliografica e assistenza alla ricerca (servizio di *reference*)

1. La Biblioteca assiste i propri utenti nella ricerca bibliografica e nella localizzazione delle risorse informative.
2. Con il servizio di assistenza alla ricerca (*reference*) la Biblioteca garantisce assistenza personalizzata ai progetti di ricerca degli utenti, offrendo un supporto strategico al recupero e alla valutazione di risorse rilevanti per la specifica ricerca.
3. Nell'ambito delle attività formative dei corsi di laurea, la Biblioteca può organizzare corsi per l'apprendimento dell'uso degli strumenti e delle tecniche di ricerca bibliografica e per la conoscenza delle fonti informative e bibliografiche ad accesso remoto.

## Art. 15 – Accesso a Internet

1. La Biblioteca riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità accademica.
2. La Biblioteca offre ai propri utenti l'accesso con priorità al catalogo di Ateneo, a banche dati e periodici elettronici, nonché a Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. Internet in biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.
3. La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. La Biblioteca non è responsabile per i contenuti offerti.
4. L'uso delle postazioni per l'accesso a Internet è consentito a non più di due persone contemporaneamente per postazione.
5. Ogni utente può utilizzare le postazioni per l'accesso a Internet per il tempo necessario alla ricerca e per non più di 30 minuti consecutivi.
6. Il personale della Biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

## Art. 16 – Obblighi e sanzioni per l'accesso a Internet

1. Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.
2. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.
3. L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
4. È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti.
5. È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.
6. Non sono consentiti il caricamento di file in rete (upload), l'instant messaging e chat (IRC), le telefonate virtuali.
7. Gli obblighi previsti dai punti 1-4 del presente articolo si applicano anche agli utenti che si collegano ad Internet con propri personal computer portatili.



- 
8. La violazione degli obblighi di cui al presente Regolamento, può comportare rispettivamente:
- interruzione della sessione;
  - sospensione o esclusione dall'accesso al servizio;
  - denuncia.

### **Art 17 – Proposte di acquisto**

- Gli utenti interni di area (cfr. art. 2, comma 2) possono proporre l'acquisto di materiale bibliografico..
- I suggerimenti saranno accolti compatibilmente con la disponibilità in bilancio ed in base ai criteri di sviluppo delle collezioni stabiliti dal Comitato scientifico.

### **Art 18 – Obblighi del personale**

- È fatto obbligo al personale di rendersi reperibile e facilmente riconoscibile dagli utenti in orario di servizio.
- Il personale è obbligato ad intervenire direttamente o su segnalazione degli utenti al fine di far rispettare le norme previste dal presente Regolamento, prendendo, di concerto con la Direzione della Biblioteca, le opportune misure.
- Il personale si impegna a rispettare il diritto alla privacy degli utenti: tutti i dati personali degli utenti saranno esclusivamente gestiti per fini interni della biblioteca nell'ambito della procedura per la quale sono stati rilasciati; la Biblioteca garantisce altresì ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

### **Art 19 – Obblighi degli utenti**

- Ogni utente che usufruisce dei servizi della Biblioteca deve osservare le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale e degli altri utenti.
- In particolare si chiede il rispetto delle regole di convivenza che si addicono alla frequenza di un luogo di studio, per cui gli utenti sono tenuti a:
  - mantenere un comportamento adeguato e rispettoso silenzio;
  - non assentarsi dalla Biblioteca tenendo occupato il posto di lettura per più di 30 minuti;
  - non occupare più di un posto a sedere;
  - non utilizzare gli strumenti informatici per fini diversi dalla consultazione bibliografica;
  - non danneggiare arredi e suppellettili;
  - non studiare in gruppo;
  - non usare i telefoni cellulari;
  - non fumare (il divieto comprende le sigarette elettroniche);
  - non introdurre cibi o bevande;
  - non danneggiare con sottolineature o segni il materiale documentario della biblioteca.

### **Art 20 – Sanzioni**





1. Gli utenti inadempienti, specialmente qualora contravvengano ripetutamente ai loro obblighi verso la Biblioteca o alle norme del presente Regolamento, potranno essere esclusi temporaneamente o definitivamente dalla Biblioteca, fatta salva ogni responsabilità civile o penale.
2. In particolare, chi si renda colpevole di sottrazioni di materiale che risulta essere patrimonio della Biblioteca sarà escluso dalla stessa per sempre e deferito all'autorità giudiziaria.
3. In caso di reiterato comportamento non conforme alle norme su esposte, il Direttore della Biblioteca è tenuto a darne tempestiva comunicazione agli organismi disciplinari istituzionali.

#### **Art 21 – Carta dei servizi e reclami**

1. La Biblioteca con la Carta della qualità dei servizi fissa principi e regole nel rapporto con gli utenti che usufruiscono dei suoi servizi.
2. La Carta è uno strumento di comunicazione e di informazione che permette agli utenti di conoscere i servizi offerti, di verificare gli impegni assunti, di esprimere le proprie valutazioni.
3. Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta.
4. Il reclamo va inoltrato al direttore della Biblioteca e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i quindici giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.



### Collegamenti

- [1] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art1>
- [2] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art2>
- [3] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art3>
- [4] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art4>
- [5] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art5>
- [6] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art6>
- [7] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art7>
- [8] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art8>
- [9] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art9>
- [10] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art10>
- [11] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art11>
- [12] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art12>
- [13] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art13>
- [14] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art14>
- [15] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art15>
- [16] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art16>
- [17] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art17>
- [18] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art18>
- [19] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art19>
- [20] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art20>
- [21] <http://biblioteca.agraria.unina.it/index.php?it/149/regolamento&printPdf=1#art21>
- [22] <http://biblioteca.agraria.unina.it/getFile.php?id=684>