



# Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale le Biblioteche di Area dell'Università di Napoli Federico II presentano alla propria utenza i servizi erogati, le modalità di espletamento e di fruizione degli stessi, i tempi di erogazione e gli standard di qualità che intendono garantire.


Attraverso la **Carta dei Servizi**, le Biblioteche di Area della Federico II presentano in modo trasparente a tutti i loro utenti, interni ed esterni, i servizi erogati, descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e si impegnano, per ciascun servizio, a garantire il mantenimento di specifici e predeterminati standard di qualità.

Infine, la **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione volto a rafforzare la qualità dei servizi erogati per mezzo di una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti, i quali in tal modo non vengono più identificati come semplici attori passivi dei servizi medesimi.

\*\*\*

La presente Carta si ispira ai principi contenuti nella [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994](#) [1] (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*). Inoltre Nella redazione della Carta si è tenuto conto sia dei risultati del Progetto "Good Practice" del Politecnico di Milano (MIP), al quale l'Ateneo ha partecipato, sia di tutta la normativa relativa alla Carta dei Servizi, in particolare delle delibere della ex Civit n. 88/2010 e n.3/2012, che forniscono indicazioni relativamente al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi.

[scarica qui il [pdf della Carta dei Servizi](#) [2], 95 kb]

	<b>Università degli Studi di Napoli Federico II</b>
STRUTTURA	Centro di Ateneo per le Biblioteche
AREA SERVIZIO	Biblioteche di Area
NOME SERVIZI	Accesso, Consultazione, Prestito, DD, ILL, Consulenza bibliografica
CRITERI in base ai quali è stato selezionato il servizio	Rilevanza per l'utenza esterna e interna
DESCRIZIONE SINTETICA	<p>I servizi sono erogati dalle Biblioteche di Area nella maniera più professionale, nei tempi più brevi possibili e garantendo il diritto alla riservatezza dei dati personali, tenendo conto delle seguenti particolarità:</p> <p>Accesso: i regolamenti delle singole biblioteche definiscono le modalità di accesso alle rispettive sale di lettura.</p> <p>Consultazione: le biblioteche rendono consultabile il materiale posseduto, compatibilmente con le esigenze della sua salvaguardia</p> <p>Prestito: le biblioteche curano la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito, anche tramite l'uso di strumenti informatici. I regolamenti delle singole biblioteche definiscono, in relazione alle specifiche esigenze di funzionalità, le opere ammesse al prestito, le relative condizioni e le sanzioni per le inadempienze. Sono comunque escluse dal prestito le opere rare e di</p>



	<p>pregio. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione entro il termine di scadenza. Sono previste sanzioni per le inadempienze.</p> <p>DD e ILL: il servizio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche il prestito di libri e la riproduzione di articoli o di parti di libri, non disponibili presso una delle biblioteche dell'Ateneo. Gli utenti aventi diritto e le relative modalità di erogazione del servizio sono specificate dettagliatamente nei singoli Regolamenti</p> <p>Consulenza bibliografica: il servizio fornisce l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione utilizzati dal Sistema bibliotecario di Ateneo e organizza l'istruzione necessaria a rendere ciascun utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.</p>
UTENTI	Utenti interni, utenti interni di area, utenti SHARE, utenti esterni
UFFICIO DI RIFERIMENTO	Ufficio Consultazione e prestito, uffici direzione
RESPONSABILE/I	Dott. Nicola Madonna per la Biblioteca di Area Agraria Dott.ssa Rita Intronò per la Biblioteca di Area Architettura Dott.ssa Danila Oliviero per la Biblioteca di Area Economia Dott.ssa Gabriella Muccione per la Biblioteca di Area Farmacia Dott.ssa Assunta Vaccaro per la Biblioteca di Area Giuridica Dott.ssa Lucia Ferrara per la Biblioteca di Area Ingegneria Dott.ssa Stefania Castanò per la Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia Dott. Claudio De Pietro per la Biblioteca di Area Scienze Dott.ssa Giovanna Loggia per la Biblioteca di Area Scienze Politiche Dott. Vincenzo Freda per la Biblioteca di Area Scienze Sociali Dott.ssa Gigliola Golia per la Biblioteca di Area Umanistica Dott. Vincenzo Freda ( <i>ad interim</i> ) per la Biblioteca di Area Veterinaria
LOCALIZZAZIONE	Biblioteca di Area AGRARIA: Reggia di Portici - Via Università 100 - 80055 - Portici (Na) Biblioteca di Area ARCHITETTURA: Palazzo Gravina - Via Monteoliveto, 3 - 80134 - Napoli Biblioteca di Area ECONOMIA: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 - Napoli Biblioteca di Area FARMACIA: Via Domenico Montesano, 49 - 80131 - Napoli Biblioteca di Area GIURIDICA: Corso Umberto I, 40 - 80138 - Napoli



	<p>Biblioteca di Area INGEGNERIA: Piazzale Tecchio, 80 - 80125 – Napoli          Biblioteca di Area INGEGNERIA sede di Agnano: Via Nuova Agnano, 11 - 80125 – Napoli          Biblioteca di Area MEDICINA E CHIRURGIA: Zona Ospedaliera - Via Pansini, 5 - 80131 – Napoli          Biblioteca di Area SCIENZE: Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo - Via Cintia, 21 - 80126 – Napoli          Biblioteca di Area SCIENZE POLITICHE: via Leopoldo Rodinò 22 - 80138 – Napoli          Biblioteca di Area SCIENZE SOCIALI: Vico Monte di Pietà, 1 - 80138 - Napoli          Biblioteca di Area UMANISTICA: Piazza Bellini, 59-60 - 80138 - Napoli          Biblioteca di Area VETERINARIA: Via Federico Delpino, 1 - 80137 – Napoli</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA	<p>Giorni: dal lunedì al venerdì          Orari: <a href="http://www.sba.unina.it/index.php?it/299/biblioteche-di-area">http://www.sba.unina.it/index.php?it/299/biblioteche-di-area</a></p>
TELEFONO	<p>Biblioteca di Area AGRARIA: 081-2539321 / 081-2539322          Biblioteca di Area ARCHITETTURA: 081-2538086 / 081-2538080          Biblioteca di Area ECONOMIA: 081-676647 / 081-676682          Biblioteca di Area FARMACIA: 081-678201 / 081-678202          Biblioteca di Area GIURIDICA: 081-2537531 / 081-2537529          Biblioteca di Area INGEGNERIA: 081-7682188 / 081-7682190          Biblioteca di Area INGEGNERIA sede di Agnano: 081-7685080          Biblioteca di Area MEDICINA E CHIRURGIA: 081-7463465 081-7463408          Biblioteca di Area SCIENZE: 081-676739 / 081-676741          Biblioteca di Area SCIENZE POLITICHE: 081-2538204 / 081-2538202          Biblioteca di Area SCIENZE SOCIALI: 081-2535851 / 081-2535850          Biblioteca di Area UMANISTICA: 081-2533940 / 081-2533950          Biblioteca di Area VETERINARIA: 081-2536361</p>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<p>Informazioni disponibili all'indirizzo web:  <a href="http://www.unina.it/ateneo/strutture/biblioteche">http://www.unina.it/ateneo/strutture/biblioteche</a> e sui corrispondenti siti web delle singole biblioteche</p>

Dimensioni della qualità	Sottodimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	giorni	Dal lunedì al venerdì
	Accessibilità	Canali di	numero di ore di	Mail e Fax: 24h



	multicanale	comunicazione e accesso informativo	servizio per tipologia di canali di comunicazione	<i>Telefono:</i> Informazioni disponibili sul sito della singola biblioteca <i>Banco prestito:</i> Informazioni disponibili sul sito della singola biblioteca
<b>TEMPESTIVITA'</b>	Consultazione e prestito	Tempo medio che intercorre dalla richiesta alla individuazione e localizzazione del documento  Tempo medio che intercorre dalla localizzazione alla registrazione e consegna del documento	minuti  minuti	max 10  max 30
	DD e ILL	Tempo medio che intercorre tra richiesta ed evasione	giorni	Max 5
	Consulenza bibliografica	Tempo medio che intercorre tra richiesta e consulenza	giorni	Max 2
<b>TRASPARENZA</b>	Facilità per l'utente di reperire il materiale disponibile	Tempo medio che intercorre dalla restituzione alla collocazione del documento	minuti	max 60
<b>EFFICACIA / EFFICIENZA</b>	Continuità del servizio	Copertura settimanale	giorni	5
	Erogazione del servizio	Copertura giornaliera	ore	Informazioni disponibili sul sito della singola biblioteca



---

**Collegamenti**

- [1] [http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie\\_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1994-02-22&atto.codiceRedazionale=094A1186&elenco30giorni=false](http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1994-02-22&atto.codiceRedazionale=094A1186&elenco30giorni=false)
- [2] <http://biblioteca.agraria.unina.it/getFile.php?id=683>