

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI AREA ECONOMIA

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, la Biblioteca di Area Economia si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi agli utenti della Biblioteca sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo a tutti un uguale trattamento, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono 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.

- 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 singola o associata.

- efficienza ed efficacia

Il Direttore e lo staff 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

Il Regio Istituto Superiore di Scienze Economiche di Napoli, sin dalla sua fondazione, ha dedicato sempre la massima attenzione alla sua biblioteca, non solo come strumento di ricerca per i docenti e di studio per gli utenti, ma anche come essenziale centro di documentazione in materia economica.

La Biblioteca dell'Istituto, creato il 5 ottobre del 1920, si è arricchita per il contributo e la generosità di illustri donatori: Lordi, giurista, che regalò i volumi della Biblioteca dell'Economista; Barbagallo che regalò "La storia economica della Prima Guerra Mondiale", edita dalla Fondazione Carnegie; Nicola Miraglia, quella parte della sua ricca biblioteca esistente a Napoli; più tardi Giuseppe Cenzato donò libri e riviste di economia della sua ricca collezione di opere. Nel 1936, con decreto del 7 maggio, l'Istituto Superiore fu trasformato in Facoltà e la biblioteca diventò Biblioteca della Facoltà di Economia e Commercio che divenne la maggiore biblioteca di scienze economiche del Mezzogiorno.

Nel 1998, la biblioteca si è trasferita dalla sede di via Partenope, 36 nella nuova sede del Complesso Universitario di Monte S. Angelo. Il trasferimento ha permesso di adottare moderni e funzionali criteri di organizzazione sia gestionali sia biblioteconomici.

La politica degli acquisti è orientata verso le discipline economico-politiche, aziendalistiche, econometriche, statistico-matematiche, giuridiche, sociologiche e storiche.

La Biblioteca è ubicata ai piani 2-1-0 dei Centri Comuni del Complesso Universitario di M.S.A.

La superficie complessiva occupata è di 2.552 mq, suddivisa in 4 sale complessive e di 3.689,88 ml. di scaffalatura.

Dispone di tre sale di lettura, una sala per la consultazione dei repertori cartacei, due depositi di materiale librario ed un'emeroteca in corpo staccato. La biblioteca ha aderito all'Associazione Nazionale ESSPER che si propone di favorire la realizzazione dei servizi bibliotecari innovativi, al fine di migliorare la fruibilità del patrimonio documentario. Collabora alla realizzazione del Catalogo nazionale per lo spoglio dei periodici dell'area economico-giuridica.

I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca di Area Economia cura la gestione del materiale bibliografico, l'accesso ai documenti posseduti e l'erogazione dei servizi all'utenza.

Destinatari dei servizi

I servizi delle biblioteche degli Enti firmatari della convenzione Share, sono rivolti a utenti interni e a utenti esterni ammessi a fruire dei servizi.

Utenti interni

Sono utenti interni tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di dipendenza o di studio con uno degli Enti firmatari della convenzione Share:

- 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.

Agli utenti interni è garantito il medesimo livello di servizi previsto dai regolamenti dei singoli Atenei in ciascuna delle biblioteche degli Atenei aderenti alla Convenzione.

È comunque garantito agli utenti interni un livello minimo comune per ciascun servizio.

2.2 Utenti esterni Sono utenti esterni coloro non rientrano nella definizione di “utenti interni”.

Agli utenti esterni l’accesso ai servizi è consentito secondo le modalità previste dal regolamento della biblioteca, ferma restando la possibilità, compatibilmente con la destinazione d’uso e le esigenze di tutela, della fruizione di libri o altri documenti che risultino irreperibili presso altre biblioteche del territorio accessibili al pubblico.

La tipologia della documentazione, le modalità ed i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, le tecniche di collocazione e catalogazione sono adeguate alle finalità di servizio.

Il personale frequenta corsi di formazione e aggiornamento professionale per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi.

Impegni richiesti agli utenti

- conoscere e rispettare i regolamenti della biblioteca;
- esibire, se richiesto dal personale, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi;
- comunicare indirizzo, telefono, e-mail ed eventuali variazioni;
- non danneggiare i testi ricevuti in consultazione e/o prestito e restituirli entro i termini stabiliti;
- trattare con cura gli arredi e le attrezzature (fotocopiatrici, stampanti, PC, ecc.);
- mantenere il silenzio nei locali della biblioteca, non introdurre cibo e/o bevande, non telefonare;
- rispondere tempestivamente a eventuali solleciti.

S E R V I Z I

I servizi erogati sono:

1. accesso alla biblioteca
2. consultazione in sede
3. consultazione del catalogo on-line
4. consultazione della biblioteca digitale
5. prestito
6. prestito interbibliotecario (ILL)
7. fornitura di documenti (DD)
8. fotoriproduzioni
9. assistenza nella ricerca bibliografica

3.1 Accesso alla biblioteca L'accesso alla biblioteca e ai servizi è garantito a tutti gli utenti interni e agli utenti esterni autorizzati secondo le modalità previste dal regolamento interno.

La biblioteca garantisce un'apertura minima di 30 ore su almeno cinque giorni a settimana, fatti salvi i periodi di chiusura previsti dai singoli Atenei o Biblioteche in particolari periodi dell'anno.

3.2 Consultazione in sede

La possibilità di consultazione dei documenti in sede è garantita da tutte le biblioteche afferenti al Centro di Ateneo per le biblioteche.

Limitatamente al materiale conservato nei depositi o non direttamente disponibile a scaffale è possibile fare richiesta di due opere per volta (per un massimo di quattro volumi).

In caso di assoluta o temporanea indisponibilità di documenti, la biblioteca fornirà adeguata motivazione della causa dell'indisponibilità (ad esempio: "in legatoria", "fuori posto, da ricercare", ecc.) e, possibilmente, della data presunta in cui il documento sarà tornato disponibile.

3.3 Consultazione del catalogo

Il catalogo in rete delle biblioteche degli Atenei aderenti alla Convenzione, SHARE-Cat (*Scholarly Heritage and Access to Research. Catalogue*), contiene l'indicazione dei documenti catalogati posseduti da tutte le biblioteche.

Il catalogo serve a individuare e localizzare i vari documenti e a ottenere informazioni sulla/e biblioteca/che che li posseggono, sulla disponibilità per il prestito, sullo status del prestito e sulle eventuali prenotazioni.

Oltre a SHARE-Cat, l'utente può consultare i cataloghi di ciascun Ente.

3.4 Consultazione della biblioteca digitale

Le biblioteche mettono a disposizione periodici elettronici, e-books e banche dati utili alla didattica e alla ricerca e si impegnano ad aggiornare costantemente la biblioteca digitale.

L'accesso a periodici elettronici, e-books e banche dati non gratuiti e non *open access* è regolato da contratti di licenza d'uso, sottoscritti dagli Atenei, che stabiliscono quali sono gli aventi diritto e gli usi consentiti. Di solito, tali contratti

autorizzano all'accesso solo gli utenti afferenti all'istituzione abbonata. L'accesso alle risorse elettroniche è possibile attraverso tutti i pc dell'Ateneo Federico II, tramite riconoscimento di indirizzo IP.

Tutte le risorse e i servizi sono ricercabili e accessibili attraverso il portale SHARE (*Scholarly Heritage and Access to Research*).

3.5 Prestito Il servizio di prestito consente di fruire dei materiali posseduti dalle biblioteche degli Enti firmatari al di fuori dei loro locali.

Tutti gli utenti interni hanno diritto al prestito per una durata di almeno sette giorni. La quantità di volumi prestabili alle diverse tipologie di utenti e la durata del prestito variano a seconda dei regolamenti delle singole biblioteche.

Sono normalmente esclusi dal prestito enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, libri frequentemente consultati, periodici, manoscritti, rari e di particolare pregio storico-artistico, libri deteriorati e documenti che ciascuna biblioteca esclude dal prestito con apposite disposizioni regolamentari.

Sono ammessi di diritto al prestito tutti gli utenti interni, a seconda dello status dei volumi, della disponibilità e del numero di copie presenti in biblioteca.

Salvo disposizioni del Direttore, è escluso dal prestito il seguente materiale:

-materiale non ancora inventariato o catalogato;

-opere di consultazione e di uso frequente: enciclopedie, dizionari, vocabolari, codici, repertori, bibliografie;

-materiale manoscritto a stampa e antico, raro e di particolare pregio storico-artistico e autografato;

-opere ricevute in prestito interbibliotecario per le quali sia richiesto dall'istituzione prestante l'obbligo della lettura in sede;

-materiale per il quale il donatore o il testatore abbia espressamente vietato il prestito;

-libri in precario stato di conservazione;

-opere ad uso interno per i servizi di biblioteca;

-documenti su supporto elettronico:

-tutti i documenti che, pur non rientrando nei punti precedenti, non risultino prestabili nel catalogo di Ateneo.

La biblioteca fissa il numero massimo di volumi prestabili in n. 2 unità.

La durata del prestito è fissata in un massimo di n. 21 giorni, al termine dei quali il materiale deve essere restituito; se non risultano richieste da parte di altri utenti, il prestito può essere rinnovato, prima della scadenza, per ulteriori 21 giorni e dietro presentazione del testo.

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.

La biblioteca si impegna a:

- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti o a sollecitarli su richiesta del lettore;
- escludere dal prestito esterno i documenti maggiormente consultati, per consentirne una maggiore fruizione;
- fornire all'utente un promemoria in cui è riportata la data di scadenza del prestito;
- fornire all'utente che lo richieda una ricevuta che attesti la restituzione del documento.

Gli utenti si impegnano a:

- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;
- ristorare le biblioteche in caso di perdita o danni causati ai documenti ottenuti
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti.

3.6 Prestito interbibliotecario (ILL)

Il servizio di prestito interbibliotecario (Inter Library Loan - ILL) consiste nel recupero e nella fornitura di documenti non presenti nelle biblioteche degli Enti firmatari, con le seguenti precisazioni.

Il servizio è garantito solo a condizione che i documenti richiesti non siano disponibili in un'altra biblioteca degli Enti firmatari o in una biblioteca pubblica situate all'interno del Comune in cui ha sede la biblioteca alla quale è stata presentata la richiesta.

I costi legati all'erogazione del servizio, spese di spedizione e/o oneri aggiuntivi richiesti dalle biblioteche prestanti, saranno addebitati agli utenti che verranno informati prima dell'inoltro della richiesta.

A ciascun utente interno sono garantite non più di due richieste di prestito interbibliotecario al mese.

La Biblioteca di Area Economia cura il prestito interbibliotecario.

Le richieste di prestito interbibliotecario vanno inoltrate al responsabile del servizio, che provvederà a localizzare, nei limiti delle possibilità i documenti e ad inoltrare alla Biblioteca più facilmente raggiungibile, la richiesta di prestito/fotocopia.

L'eventuale disponibilità del documento presso una delle biblioteche dell'Ateneo annulla la richiesta: in tal caso, l'utente riceverà comunicazione dell'esatta ubicazione del materiale.

Il servizio è riservato esclusivamente a Biblioteche e Centri di Documentazione che si impegnino a non cedere il libro in prestito esterno ed a rimandarlo entro il termine di 30 gg.

La Biblioteca di Area Economia chiede esclusivamente il rimborso delle spese postali sostenute.

3.7 Fornitura documenti (DD) Il servizio di fornitura documenti (Document Delivery - DD) consiste nel recupero e nella fornitura, a scopo di studio personale dell'utente e nei limiti consentiti dalle vigenti norme sul diritto d'autore, di copie, cartacee o digitali, di documenti o parti di documenti non disponibili nelle biblioteche degli Enti firmatari aventi sede nel territorio dello stesso Comune a cui la richiesta è stata presentata, né presso biblioteche accessibili al pubblico del medesimo territorio. Il servizio è garantito solo a condizione che i documenti richiesti non siano disponibili in un'altra biblioteca degli Enti firmatari o in una biblioteca pubblica situate all'interno del Comune in cui ha sede la biblioteca alla quale è stata presentata la richiesta.

Il servizio è gratuito, qualora i documenti forniti provengano da biblioteche con le quali c'è un regime di reciprocità e collaborazione. Eventuali costi legati all'erogazione del servizio saranno addebitati agli utenti che verranno informati prima dell'inoltro della richiesta.

A ciascun utente interno sono garantite non più di sei richieste di fornitura documenti al mese.

3.8 Fotoriproduzioni

Tutte le biblioteche del Consorzio mettono a disposizione degli utenti un servizio di fotoriproduzione a cura e a carico dell'utente.

Le fotoriproduzioni possono essere effettuate per esclusivo uso personale e di studio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

Le biblioteche si impegnano a contenere i prezzi delle fotoriproduzioni nei limiti del recupero dei costi affrontati.

Sono escluse in ogni caso dalla riproduzione le opere rare, di pregio o deteriorabili.

La Biblioteca mette a disposizione un servizio di riproduzione nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.

E' possibile fotocopiare presso la sala monografie della Biblioteca il materiale. Il costo di ogni copia è pari a € 0,05.

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 in seguito ad autorizzazione rilasciata dal Direttore della Biblioteca e su specifica richiesta.

3.9 Assistenza nella ricerca bibliografica

Il servizio fornisce aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dagli Atenei aderenti.

Le biblioteche degli Enti firmatari si impegnano a garantire a tutti gli utenti:

- un servizio di orientamento, assistenza e informazione sui servizi erogati;
- una adeguata disponibilità di strumenti, sia cartacei che elettronici, per la ricerca di informazioni e di documenti;
- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca.

Ciascuna biblioteca garantisce almeno dieci ore settimanali, per l'assistenza agli utenti interni nella ricerca bibliografica.

3.10 Accesso a Internet

In tutte le biblioteche degli Enti firmatari è a disposizione degli utenti almeno una postazione di lavoro per navigare in Internet e per consultare le risorse elettroniche in abbonamento.

All'interno delle biblioteche gli utenti con credenziali dell'Ateneo possono inoltre collegarsi a Internet con i propri dispositivi elettronici, grazie alla rete wireless.

Nella Biblioteca ci sono postazioni di lavoro per l'accesso al catalogo collettivo dell'Ateneo (OPAC), reso disponibile su Internet. E' consentito altresì l'uso di PC portatili attraverso i quali è possibile accedere anche alla rete di Ateneo tramite una connessione wireless.

Il personale della Biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Rapporto con gli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti.

In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad abbandonare i locali della Biblioteca.

Gli obblighi del personale, degli utenti e le sanzioni relative, sono disciplinati rispettivamente dagli artt. 18 – 19 e 20 del Regolamento quadro delle Biblioteche di Area.

Valutazione dei servizi

La Biblioteca può effettuare periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei servizi erogati.

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi.

Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Regolarità e continuità

Orario di apertura al pubblico sala monografie: n. 36.00 *ore settimanali*

Lun., Mar; Merc. Gio: 8:30 – 13:45; 14.30 – 16.45

Ven. 8:30 – 13.45

- *Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)*

Accoglienza

Informazione e orientamento:

- *esistenza di un punto informativo* *SI*

1 postazione sita in sala riviste e 1 negli uffici amministrativi;

- *disponibilità di materiale informativo gratuito* *NO*

- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi SI
<http://www.bibliotecaeconomia.unina.it>

- presenza di segnaletica SI
Segnaletica per accesso alla Biblioteca e per destinazione all'utenza degli spazi disponibili

Indicare l'esistenza di mappe di orientamento, segnali sui servizi al pubblico
 SI

Accesso facilitato per persone con disabilità. SI
 Indicare % di sale/spazi/servizi accessibili direttamente 70%

FRUIZIONE

Ampiezza

Capacità ricettiva
 Numero dei posti di consultazione 120

numero di prese elettriche per p.c. portatili 4

Disponibilità del materiale fruibile:

- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta
 - documentazione moderna 2 unità
- Tempi di attesa per la consegna:
 minuti MAX 10
- Prenotazione a distanza NO

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

60% dell'orario di apertura al pubblico

dal lun. al ven. 9.00 – 13.00

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Cataloghi della Biblioteca in rete *SI*
Indicare tipologia e frequenza aggiornamento *OPAC di Ateneo con*
aggiornamento in tempo reale
- Cataloghi di altre Biblioteche in rete *SI*
Indicare tipologia
- Repertori bibliografici in scaffale *SI*
Specificare materie *Storia - Economia – Statistica - Diritto*
- Repertori bibliografici in rete *SI*
Specificare materie *Storia - Economia – Statistica - Diritto*
- Bibliografie specializzate in scaffale *NO*
- Bibliografie specializzate in rete *NO*

PRESTITO

Ampiezza

Prestito locale

Orario del servizio h 36 ore settimanali

Lun. Mar. Merc. Giov. 8:30 - 13:15; 14:30 -16:45

Ven. 8:30 – 13.15

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ STANDARD

Disponibilità del materiale:

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta *2 unità*
- durata massima del prestito *21 giorni*

Prestito interbibliotecario

Orario del servizio :

Lun.- Ven. 9.00 - 13.00

Mar. e Gio. 14.30 – 16.00

Importo delle spese da *rimborsare e modalità per il pagamento rimborso del costo sostenuto per la spedizione.*

Il prestito è sospeso per tre settimane all'anno coincidenti con la chiusura estiva della Biblioteca

Sospensione pubblicata con largo anticipo, segnalata su bacheca interna locali Biblioteca

Tempo di inoltro della richiesta

Indicare numero giorni

1 giorno

Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche

1 giorno

Durata del prestito

max 30giorni

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

- Orario delle richieste

Lun. Mar. Merc. Giov. Ven. :

9.00 - 13.00

- documenti ottenibili per ciascuna richiesta *2 unità*
- importo e modalità per il pagamento *€ 0,05 per fotocopia*

Ampiezza

Disponibilità degli strumenti:

❖ Possibilità di effettuare

Fotocopie	SI
Microfilm	NO
Copie digitali	NO
Fotografie	Solo su specifica richiesta

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale

100% delle riproduzioni conformi all'originale

INTERNET – POSTAZIONI MULTIMEDIALI

Regolarità e continuità

Orario del servizio	Lun.Mar.Merc.Giov.	9.00 – 13.00; 14.30 – 16.30
N. Postazioni fisse	2	
Wireless	SI	

E', inoltre, disponibile una sala multimediale all'interno dei locali della biblioteca

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 *avvalendosi dell'apposito modulo messo a disposizione presso la Direzione della biblioteca.*

La Biblioteca di Area Economia effettua un monitoraggio periodico dei reclami; ad ogni reclamo verrà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre i 15 giorni.

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 sarà affissa all'ingresso della struttura

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni *2 anni*

Biblioteca di Area Economia

Indirizzo: Via Cinthia Compl. Univ. di M.S.A.

Tel. 081 676682; 081 676647;

Fax 081 676684

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 15 giorni

