

# Convenzione interuniversitaria per l'integrazione di servizi bibliotecari e documentari

## Carta dei servizi

### INDICE

#### 1. Principi generali

#### 2. Utenti

- 2.1 Utenti interni
- 2.2 Utenti esterni
- 2.3 Impegni richiesti agli utenti

#### 3. Servizi

- 3.1 Accesso alle biblioteche
- 3.2 Consultazione in sede
- 3.3 Consultazione del catalogo
- 3.4 Consultazione della biblioteca digitale
- 3.5 Prestito
- 3.6 Prestito interbibliotecario (ILL)
- 3.7 Fornitura documenti (DD)
- 3.8 Fotoriproduzioni
- 3.9 Assistenza nella ricerca bibliografica
- 3.10 Accesso a Internet
- 3.11 Sito web del sistema bibliotecario

#### 4. Suggerimenti e reclami

### **0. Enti firmatari**

La carta dei servizi rappresenta il patto che la rete delle biblioteche degli Atenei aderenti alla Convenzione interuniversitaria per l'integrazione di servizi bibliotecari e documentari stipula con i propri utenti per garantire loro il diritto a fruire del miglior servizio ottenibile.

La Convenzione è sottoscritta da:

- Università degli Studi della Basilicata
- Università degli Studi di Napoli Federico II
- Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"
- Università degli Studi di Napoli "Parthenope"
- Università degli Studi di Salerno
- Università degli Studi del Sannio di Benevento

Essa è aperta all'adesione di altri atenei e istituzioni scientifiche.

### **1. Principi generali**

La Carta dei Servizi individua tutti i servizi che le biblioteche degli Atenei aderenti alla Convenzione si impegnano a fornire all'utenza, e ne definisce le modalità di erogazione e fruizione.

Le biblioteche, nell'erogazione dei servizi, si ispirano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti.

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio.

Le biblioteche si impegnano ad erogare i servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi.

È garantita la partecipazione allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale bibliotecario.

I rapporti tra utenti e personale bibliotecario si fondano sul reciproco rispetto e cortesia.

Il personale bibliotecario è tenuto a qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.

## **2. Utenti**

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

### **2.1 Utenti interni**

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

- 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 dai regolamenti dei singoli Atenei, 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.

### **2.3 Impegni richiesti agli utenti**

- conoscere e rispettare i regolamenti delle biblioteche;
- 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 delle biblioteche, non introdurre cibo e/o bevande, non telefonare;
- rispondere tempestivamente a eventuali solleciti.

## **3. Servizi**

I servizi sono erogati dalle biblioteche elencate nell’Allegato 1.

Servizi erogati:

1. accesso alle biblioteche
2. consultazione in sede
3. consultazione del catalogo
4. consultazione della biblioteca digitale
5. prestito
6. prestito interbibliotecario (ILL)
7. fornitura di documenti (DD)
8. fotoriproduzioni
9. assistenza nella ricerca bibliografica
10. accesso a Internet
11. sito web del sistema bibliotecario

### **3.1 Accesso alle biblioteche**

L’accesso alle biblioteche e ai loro servizi è garantito a tutti gli utenti interni e agli utenti esterni autorizzati secondo le modalità previste dai regolamenti dei singoli Atenei.

Le biblioteche specializzate in determinati ambiti disciplinari possono prevedere una riserva di posti per docenti e studenti i cui interessi accademici siano coerenti con le loro raccolte.

Le biblioteche garantiscono 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.

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, ebook e banche dati utili alla didattica e alla ricerca e si impegnano ad aggiornare costantemente la biblioteca digitale.

L'accesso a periodici elettronici, ebook 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, nonché i cosiddetti "walk-in-users", ossia gli utenti anche occasionali fisicamente presenti nella sede delle biblioteche abbonate.

L'accesso alle risorse elettroniche è possibile dalle postazioni informatiche presenti nelle sedi delle biblioteche.

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, proutuari, 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.

Le biblioteche si impegnano 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 almeno due richieste di prestito interbibliotecario al mese.

### **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 almeno 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.

### **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, su appuntamento, 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.

### **3.11 Sito web del sistema bibliotecario**

Tutti gli Enti firmatari dispongono di un sito web del Sistema Bibliotecario attraverso il quale sono veicolate tutte le informazioni utili sulle risorse documentarie, i servizi e l'organizzazione delle biblioteche, indirizzi, orari e persone da contattare.

Gli Enti firmatari mettono inoltre a disposizione degli utenti due portali per l'accesso integrato alle informazioni e alle risorse documentarie, SHARE-Cat e SHARE.

#### **4. Suggerimenti e reclami**

Ogni utente può presentare reclami e istanze scritte, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, via fax, posta, email, oppure utilizzando appositi moduli disponibili sui siti web delle biblioteche e/o su quelli dei Sistemi bibliotecari.

I Responsabili delle strutture destinatarie dell'istanza o del reclamo rispondono all'utente circa gli accertamenti compiuti con la massima celerità, e comunque non oltre 15 giorni dalla ricezione.

## **Allegato 1**

### **Elenco delle biblioteche che aderiscono alla Carta dei servizi**

#### **Università degli Studi della Basilicata**

- Biblioteca centrale d'Ateneo:
- Polo delle Scienze umane, via N. Sauro, 85 - 85100 Potenza
- Polo tecnico-scientifico, viale dell'Ateneo Lucano, 10 - 85100 Potenza
- Polo di Matera, Via S. Rocco 1 - 75100 - Matera

#### **Università degli Studi di Napoli Federico II**

- Biblioteca di Area Agraria, via Università 100 - 80055 Portici (NA)
- Biblioteca di Area Architettura, via Monteoliveto 3 - 80134 Napoli
- Biblioteca di Area Economia, Complesso Universitario di Monte S. Angelo, Via Cinthia - 80126 Napoli
- Biblioteca di Area Farmacia, Via D. Montesano 49 - 80131 Napoli
- Biblioteca di Area Giuridica, C.so Umberto I - 80138 Napoli
- Biblioteca di Area Ingegneria  
P.le Tecchio 80 - 80125 Napoli  
Via Nuova Agnano - 80125 Napoli
- Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia, Via Pansini 5 - (Edificio 20) - 80131 Napoli
- Biblioteca di Area Scienze, Complesso Universitario di Monte S. Angelo, Via Cinthia - 80126 Napoli
- Biblioteca di Area Scienze Politiche, via Rodinò 22 - 80138 Napoli
- Biblioteca di Area Scienze Sociali, Vico Monte della Pietà 1 - 80138 Napoli
- Biblioteca di Area Umanistica, Piazza Bellini 59-60 - 80138 Napoli  
Nucleo Bibliotecario di Geografia, via Rodinò 22 - 80138 Napoli
- Biblioteca di Area Veterinaria, Via Delpino 1 - 80137 Napoli

#### **Università degli Studi di Napoli “L’Orientale”**

- Sistema Bibliotecario di Ateneo:
  - Biblioteca Asia Africa e Mediterraneo (Sezione Corigliano), Piazza San Domenico Maggiore 12 - 80134 Napoli
  - Biblioteca di Scienze Umane e Sociali (Sezione Duomo), Via Duomo 219 - 80138 Napoli
  - Biblioteca di Studi Letterari, Linguistici e Comparati (Sezione Giusso), Largo San Giovanni Maggiore, 30 - 80134 Napoli

#### **Università degli Studi di Napoli “Parthenope”**

- Biblioteca centrale di Ateneo, Via F. Acton 38 – 80133 Napoli
- Biblioteca del Polo di Ingegneria e Scienze e Tecnologie, Centro direzionale, Isola C4 - 80143 Napoli

### **Università degli Studi di Salerno**

- Biblioteca centrale "E. R. Caianiello" del polo umanistico (campus universitario di Fisciano), Via Giovanni Paolo II, 132 – 84084 Fisciano (SA)
- Biblioteca del polo scientifico (campus universitario di Fisciano), Via Giovanni Paolo II, 132 – 84084 Fisciano (SA)

### **Università degli Studi del Sannio di Benevento**

- Biblioteca del Dipartimento di Diritto, Economia, Management e Metodi Quantitativi (DEMM)  
Palazzo De Simone, Piazza Arechi II - 82100 Benevento  
Palazzo ex Poste, Via delle Puglie, 82 - 82100 Benevento
- Biblioteca del Dipartimento di Ingegneria (DING)  
Palazzo "P. Giannone", Piazza Roma, 28 - 82100 Benevento
- Biblioteca del Dipartimento di Scienze e Tecnologie (DST)  
Palazzo ex Inarcassa, Via Dei Mulini, 59/A - 82100 Benevento