

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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.

La **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI** è 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 DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO** si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e a adeguare – per quanto possibile e in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca – l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La **CARTA** sarà 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 svolgere la propria attività istituzionale la **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e adempie alla Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18.10.2007.

• **Uguaglianza e imparzialità** I servizi sono forniti sulla base dell'uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, condizione sociale, condizione fisica, religione, opinione politica. La **BNN** si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva o svantaggiate 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** La **BNN** garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. Eventuali interruzioni nell'erogazione di tutti i servizi o di alcuni di essi saranno preventivamente segnalate, adoperandosi per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa.

• **Partecipazione e trasparenza** La **BNN** promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti migliorativi formulati dagli utenti, in forma singola o associata. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di erogazione dei servizi, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

• **Efficienza ed efficacia** Il direttore e il personale della **BNN** perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Sarà assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico sarà disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente a ogni informazione e richiesta.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI: L'ISTITUZIONE, LA SEDE, LA STORIA E IL PATRIMONIO

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è una struttura territoriale del **MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO**, la cui attività è coordinata dalla Direzione generale biblioteche e istituti culturali

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** ha la sua sede principale nel Palazzo reale, in piazza del Plebiscito 1, 80132 Napoli, e una sede distaccata – la **SEZIONE BRANCACCIO** – nella zona universitaria nel centro antico della città, in vico Donnaromita 15, 80134 Napoli.

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è la terza biblioteca pubblica statale italiana, dopo le Nazionali Centrali di Roma e di Firenze. Fondata nella seconda metà del Settecento è aperta al pubblico dal 13 gennaio 1804. Nel corso di due secoli il patrimonio librario – costituito inizialmente dalla ricca raccolta Farnese, che Carlo di Borbone aveva trasferito a Napoli nel 1734 e dalla biblioteca Palatina – si è notevolmente accresciuto, oltre che per l'attività ordinaria di incremento delle raccolte, anche con acquisizioni legate alle vicende storiche nazionali e locali. Esempi rilevanti sono i fondi provenienti dalla soppressione degli ordini religiosi nel corso dell'Ottocento e l'accorpamento di quattro storiche biblioteche napoletane "di pubblica utilità": Brancacciana, San Giacomo, Provinciale e San Martino. E inoltre l'acquisto e i lasciti di importanti biblioteche private come il Legato Ranieri (che contiene i manoscritti di Giacomo Leopardi) e la biblioteca teatrale Lucchesi Palli, nonché l'annessione, nel 1910, dell'Officina dei Papiri, istituita per la conservazione e lo svolgimento dei papiri provenienti dagli Scavi di Ercolano. Attraverso lo strumento del deposito la biblioteca accoglie raccolte private di notevole interesse artistico e culturale come il Fondo Viviani e il Fondo Eduardo De Filippo.

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** possiede: ca. 2.000.000 volumi a stampa, 8926 testate di periodici, 798 microfiches e 2703 cd-rom ; 114.000 manoscritti in volume e 153.606 documenti sciolti appartenenti a carteggi e archivi privati; 4.563 incunaboli e circa 50.000 cinquecentine; 30.840 documenti grafici ; ca.7.000 carte geografiche storiche; 1.788 papiri e 4.665 disegni di papiri.

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è il principale centro di documentazione della cultura e della storia del Mezzogiorno. A partire dagli anni '90 ha avviato una politica di forte innovazione tecnologica. Dal 2002 ha un sito web (www.bnnonline.it).

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** coordina inoltre le attività del **POLO SBN NAP**. Il **SERVIZIO BIBLIOTECARIO NAZIONALE (SBN)** è la rete delle biblioteche italiane creata dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo in collaborazione con le regioni e le università. Gli istituti aderenti sono organizzati in poli locali, costituiti ciascuno da un insieme più o meno numeroso di biblioteche che gestiscono i loro servizi con procedure automatizzate tramite terminali collegati a un server di polo facente capo all'ICCU, Istituto Centrale per il Catalogo Unico. I dati bibliografici sono condivisi da tutte le biblioteche del polo grazie a un'attività partecipata di catalogazione e soggettazione. Attualmente - agosto 2015 - le biblioteche aderenti al **POLO SBN NAP** sono 207.

I COMPITI

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI**

- conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio bibliografico, documentario e iconografico manoscritto e a stampa
- acquisisce – con acquisti, donazioni e deposito legale – la più aggiornata produzione editoriale, nazionale e straniera, che risponda alle caratteristiche delle raccolte storiche possedute e alle esigenze e alle richieste dell'utenza
- riceve – in deposito legale – volumi, periodici e altri documenti pubblicati a Napoli e provincia
- organizza mostre, convegni, seminari, presentazioni di libri, pubbliche letture, concerti, eventi culturali e svolge attività editoriale
- attraverso la sezione **DIVERSITÀ** promuove l'accesso all'informazione e alla lettura di categorie con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva.

I SERVIZI

I principali servizi all'utenza della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** sono:

- orientamento, guida ai servizi, informazioni bibliografiche e assistenza qualificata nella ricerca di documenti in sede e online
- cataloghi cartacei, cataloghi online, banche dati,
- **REFERENCE**, **SALA DI LETTURA**, **SALE DI CONSULTAZIONE**, **EMEROTECA**, **SEZIONE PERIODICI**, **MANOSCRITTI E RARI**, **SEZIONE NAPOLETANA**, **BIBLIOTECA LUCCHESI PALLI**, **OFFICINA DEI PAPIRI**, **SEZIONE AMERICANA** e **SEZIONE VENEZUELANA**
- servizi di fotocopione per uso personale e a scopi editoriali, **LABORATORIO FOTOGRAFICO / RIPRODUZIONI**
- prestito librario locale. Prestito interbibliotecario, nazionale e internazionale.
- visite guidate gratuite alle sezioni e ai servizi, a cura dell'**URP**
- accessi facilitati su richiesta (esclusa **OFFICINA DEI PAPIRI**)
- la concessione di diritti di riproduzione 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:

cassette per il deposito di oggetti e libri personali (ingresso piano terra).

distributori automatici di caffè e bevande (ingresso piano terra)

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

- **Orario di apertura**

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è aperta al pubblico durante tutto l'anno — tranne le domeniche, le festività civili e religiose e il 19 settembre, San Gennaro, patrono di Napoli — con orario:

- **lunedì-venerdì 8.30–19.00// sabato 8.30–13.30**

•

Avvisi di variazione dei servizi e/o orari sono comunicati attraverso il sito www.bnnonline.it alla voce news.

SEZIONE MANOSCRITTI

- lunedì-mercoledì 9.00-18.00
- giovedì-venerdì 9.00–15.00 (sabato chiusa)

NAPOLETANA – SALE DI CONSULTAZIONE

- lunedì – venerdì 8.30-19.00
- sabato 8.30-13.30

PERIODICI

- lunedì – venerdì 8.30-19.00 (sabato chiusa)

BIBLIOTECA LUCCHESI PALLI

- lunedì – ven. 8.30-18.45 (sabato chiusa)

EMEROTECA – AMERICANA - VENEZUELANA

- lunedì – venerdì 8.30-18.30 (sabato chiusa)

OFFICINA DEI PAPIRI

- lunedì – venerdì 8.30-13.30 (sabato chiusa)

SEZIONE STACCATA BRANCACCIO

Temporaneamente chiusa per lavori di ristrutturazione

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

Per essere ammessi alla **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** occorre esibire un documento d'identità e avere almeno 16 anni ; 18 anni per accedere ai servizi di consultazione e prestito. La carta d'ingresso in biblioteca – necessaria per la fruizione dei servizi – viene rilasciata in tempo reale nei punti di **ACCOGLIENZA**.

L'autorizzazione alle fotocopie viene rilasciata – in tempo reale – nelle **SEZIONI** cui appartiene il materiale da riprodurre.

Il rilascio della tessera di iscrizione al prestito richiede un tempo di attesa di max 15 minuti.

ACCESSO: ACCOGLIENZA INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

Punti informativi

ACCOGLIENZA 1 INGRESSO BIBLIOTECA piano terra

ACCOGLIENZA 2. INGRESSO BIBLIOTECA secondo piano, per le sezioni **EMEROTECA**, **AMERICANA**, **VENEZUELANA**

URP – UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO. INGRESSO BIBLIOTECA piano terra

- **Materiale informativo**

Presso l'[UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO](#) – punto di orientamento e assistenza e struttura di comunicazione interna ed esterna della biblioteca – è disponibile materiale informativo gratuito su servizi, settori, storia e iniziative della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI**: dépliant, schede informative (in italiano, inglese e francese), inviti e locandine. Si forniscono inoltre informazioni su orari, indirizzi e iniziative degli istituti culturali cittadini e nazionali. L'[URP](#) organizza visite guidate gratuite individuali e di gruppo a settori e servizi della **BNN**, a cura dei funzionari della biblioteca.

- **Informazioni online**

Il sito della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** – www.bnnonline.it – è consultabile in sede dalle postazioni online per gli utenti nell'area [CATALOGHI](#), al [REFERENCE](#) e nelle postazioni guest delle [SEZIONI](#).

- **Accesso facilitato**

L'accessibilità della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è di circa il 95%: ambienti, sezioni e servizi sono tutti raggiungibili e fruibili da persone con disabilità motoria, tranne l'[OFFICINA DEI PAPIRI](#).

Nel punto di [ACCOGLIENZA 1](#) – ingresso piano terra – si può richiedere l'uso degli ascensori per accedere ai differenti piani.

La **SEZIONE STACCATA BRANCACCIO**, dotata di ascensore, è accessibile per la sala di lettura.

La sezione [DIVERSITÀ](#) della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è una sezione dedicata alle problematiche dei diversamente abili. È di supporto a tutte le [SEZIONI](#) per quanto concerne suggerimenti circa il miglioramento dell'accessibilità e la fruibilità dei servizi della biblioteca per i diversamente abili e risponde a richieste d'informazione e documentazione sulla diversità a favore di ricercatori, istituzioni, associazioni e singoli cittadini .

[DIVERSITÀ](mailto:bn-na.diversità@beniculturali.it): bn-na.diversità@beniculturali.it tel. +39 0817819414.

FRUIZIONE: AMPIEZZA

- **Capacità ricettiva**

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** dispone di:

- 360 posti di lettura dislocati tra la [SALA DI LETTURA](#) centrale e le sale di lettura delle [SEZIONI](#)
- 16 prese elettriche per pc portatili in [SALA DI LETTURA](#) e 6 nelle sale di lettura delle [SEZIONI](#)
- 4 postazioni informatiche per la ricerca catalografica nell'area [DISTRIBUZIONE](#) e 2 postazioni c/o l'[URP](#)
- 12 postazioni online al [REFERENCE](#). L'accesso al servizio richiede la registrazione iniziale dell'utente. Il servizio – gratuito – è controllato e prevede l'attesa di max 1 h e l'utilizzo giornaliero per max 1 h della postazione.
- 19 postazioni online nelle sale di lettura delle singole [SEZIONI](#) – attesa max 15 m, utilizzo max 1 h – cui si accede previa registrazione iniziale c/o il [REFERENCE](#).
- 50 posti di lettura e 4 postazioni informatiche – per la sola ricerca catalografica – presso la **SEZIONE STACCATA BRANCACCIO**.

- **Disponibilità del materiale fruibile: documenti consultabili a scaffale aperto**
- Nella sede centrale della **BNN** ca. 22.500 documenti sono disponibili a scaffale aperto in [CONSULTAZIONE BIBLIOGRAFIA](#), [SEZIONE AMERICANA](#) e [SEZIONE VENEZUELANA](#).
- La **SEZIONE STACCATA BRANCACCIO** ha ca.10.000 documenti consultabili a scaffale aperto.
- **Disponibilità del materiale fruibile: documenti richiedibili per ciascuna richiesta**

Nel settore [DISTRIBUZIONE](#) e presso le [SEZIONI](#) della **BNN** è possibile richiedere:

- documentazione moderna: 2 // max 4 volumi
- documentazione antica e rara: 2 unità
- giornali: 2 // max 4 volumi. 1 vol = quotidiani 1 mese, settimanali 6 mesi, mensili 1 anno
- carteggi manoscritti, carte geografiche, spartiti musicali, fotografie: 3/5 unità
- **Disponibilità del materiale fruibile: orari di richiesta e tempi di attesa per la consegna**
- documentazione moderna:

[DISTRIBUZIONE](#): lun—ven 8.30-13.30 /14.30-17.45 // 17 consegne ogni 30 m
sab 8.30-12.00 // 7 consegne ogni 30 m

Materiale collocato in reparti non contigui all'ufficio Distribuzione :

lun—ven 10.30-13.30 //4 consegne ogni 60 m / sab 10.30-11.30 // 2 consegne ogni 60 m

[SEZIONI](#): lun-sab // cfr. orario sezioni, attesa max 15 m (tranne che per docs antichi e rari)

- documentazione antica e rara:

Materiale presente nelle [SEZIONI](#):

lun-ven // cfr. orario sezioni, attesa max 30 m

- cartografie, stampe e disegni:

Materiale presente in [SALA MANOSCRITTI](#):

lun-ven 8.30-15.00

- giornali e pubblicazioni periodiche:

Materiale presente in [EMEROTECA](#):

lun-ven 8.30-18.00 (giornali, microfilm giornali, giornali su CD/DVD-Rom si prenotano il giorno prima per telefono o attraverso modulo online disponibile sul sito. Le richieste vengono evase il giorno successivo al ricevimento - dal lunedì al giovedì - ed i volumi sono consultabili presso la sala di lettura dell'Emeroteca).

- **Disponibilità del materiale fruibile: durata del deposito**

La durata del deposito è di:

- max 7 giorni per la documentazione moderna

FRUIZIONE: EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

- **Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

Nell'orario di apertura della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI**, lunedì-venerdì 8.30-19.00 // sabato 8.30-13.30, il personale tecnico-scientifico dell'istituto è a disposizione dell'utenza per:

- facilitare la consultazione dei cataloghi cartacei e online
- segnalare strumenti di ricerca e d'informazione
- localizzare online documenti posseduti da altre biblioteche
- indirizzare verso altri istituti bibliografici e centri di cultura

- **Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate**

Su richiesta il personale dell'**UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO** organizza percorsi preferenziali, garantisce l'assistenza e i contatti con i funzionari responsabili delle **SEZIONI**, oltre a indirizzare quanti lo richiedano alla sezione **DIVERSITÀ**.

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: cataloghi a schede**

Nella sala **DISTRIBUZIONE** – è presente:

- Catalogo generale per autori (il catalogo cartaceo é chiuso al 31 dicembre 2006 e prosegue nel catalogo online)

Presso l' **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** – è presente

- Catalogo generale per soggetto (il catalogo cartaceo é chiuso al 31 dicembre 2006 e prosegue nel catalogo online)

Nelle **SEZIONI** sono presenti cataloghi aggiornati per autori e per soggetto dei documenti presenti in sezione e/o cataloghi delle raccolte e del materiale speciale disponibili.

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: cataloghi in rete**

Dalle postazioni presenti nell'area **DISTRIBUZIONE**, nell'**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**, nelle **SEZIONI** e al **REFERENCE** della **BNN** si consultano:

- Catalogo online della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** – documenti immessi nella banca dati dal 1990 ad oggi ,immissione parziale di dati in retrospettivo per documenti dal 1500 in poi e base dati **LIAN (LIBRO ANTICO)** – con aggiornamento settimanale.
- Catalogo online delle biblioteche del **POLO SBN** di Napoli, con aggiornamento settimanale.
- Catalogo collettivo del **SERVIZIO BIBLIOTECARIO NAZIONALE (SBN)**.
- Cataloghi di altre biblioteche.
- Tutti i cataloghi di biblioteche italiane e straniere consultabili in Internet

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: [cataloghi di altre biblioteche](#)**

I cataloghi delle grandi biblioteche – NUC/National Union Catalogue della Library of Congress, BLC/British Library General Catalogue, BNF/Catalogue général des livres imprimés de la Bibliothèque Nationale de France etc. – sono disponibili in volume nelle [SALE DI CONSULTAZIONE](#). Dal 2000 gli aggiornamenti sono consultabili in rete da tutte le postazioni.

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: [repertori bibliografici e bibliografie specializzate in scaffale](#)**

Sono disponibili nelle [SEZIONI](#) repertori bibliografici e bibliografie specializzate in scaffale relativi a tutte le materie, con aggiornamento semestrale o annuale.

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: [repertori bibliografici e bibliografie specializzate in rete](#)**

Sono consultabili in rete nelle [SEZIONI](#) e al [REFERENCE](#) repertori bibliografici e bibliografie specializzate relativi a tutte le materie con aggiornamento annuale.

L'elenco delle banche dati elettroniche o in microfilm possedute dalla [BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI](#) è consultabile sul sito della biblioteca (vedi Fondi e raccolte / Banche dati).

- **Servizio di [REFERENCE](#)**

L'accesso al servizio di [REFERENCE](#) – libero e gratuito – prevede un'iscrizione.

La consultazione in Internet è subordinata all'accettazione del regolamento relativo al [REFERENCE](#).

Il servizio di [REFERENCE](#) delle risorse digitali offre:

- l'utilizzo delle risorse informative elettroniche locali : repertori biobibliografici, cataloghi collettivi nazionali e internazionali, banche dati di spogli di periodici, repertori tematici, raccolte di documenti full-text.
- l'utilizzo delle risorse informative elettroniche remote attraverso la ricerca in Internet.

Il personale del [REFERENCE](#):

- garantisce assistenza all'utente, sia nell'utilizzo delle banche dati, che nella navigazione in rete
- predispone – per la navigazione in rete – il [VIRTUAL REFERENCE DESK](#), una selezione ragionata e organizzata per materie di siti web, verificati in base alla loro pertinenza e qualità.

PRESTITO

Il servizio di [PRESTITO](#) si articola in:

- [PRESTITO LOCALE](#): richiesta di opere della biblioteca effettuata direttamente in sede da 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.

Per iscriversi occorre presentare due foto formato tessera e un documento d'identità. La tessera, rinnovabile, è valida un anno. Sono ammessi al prestito tutti coloro che abbiano compiuto il 18° anno d'età, residenti nella regione Campania. I non residenti, domiciliati nella regione, sono tenuti a documentare i motivi di studio o di ricerca e il proprio domicilio, anche se temporaneo.

PRESTITO LOCALE

- **Orario del servizio**

- Lunedì-venerdì 8.30-18.30 // sabato 8.30-13.00
- Iscrizione o rinnovo prestito : lunedì-venerdì 9.30-18.00 // sabato 10.00-13.00

L'attesa per l'iscrizione è di max 15 minuti. Nel mese di agosto il servizio di **PRESTITO** è sospeso per 2 settimane per la ricognizione annuale del patrimonio. La comunicazione all'utenza avviene un mese prima attraverso il sito e con avvisi in sede.

- **Disponibilità del materiale: documenti richiedibili, durata del prestito e attesa per la consegna in sede**
- Si possono richiedere 2 documenti / max 4 volumi per volta
- La durata del prestito è di 30 giorni
- L'attesa per la consegna in sede è di max 15 minuti

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

- **Orario del servizio**

- Lunedì-venerdì 9.00-15.30 // sabato chiuso

Il servizio è sospeso in agosto per 2 settimane, per la ricognizione annuale del patrimonio

- **Disponibilità del materiale: tempo di inoltro delle richieste, tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche, durata del prestito**
 - Le richieste vengono inoltrate in 1/3 giorni
 - I documenti richiesti vengono inviati ad altre biblioteche max entro 5 giorni
 - La durata del prestito è di 20/30 giorni
- Spese postali: l'importo da pagare per l'Italia è di min € 7,24 max € 15,00. Il pagamento si effettua secondo modalità variabili in base alla biblioteca prestante. Per l'estero il pagamento si effettua con IFLA voucher.

PRESTITO PER MOSTRE E ATTIVITÀ CULTURALI ESTERNE

Le richieste di prestito di documenti della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** per mostre e attività culturali esterne si inoltrano alla **DIREZIONE** della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** con anticipo sull'inizio dell'evento di 90 giorni per l'Italia, 120 giorni per l'estero.

RIPRODUZIONE

- **Regolarità e continuità**

Tutte le richieste di riproduzione – fotocopie, fotografie, copie digitali e altro – si presentano per l'autorizzazione nelle **SEZIONI** cui appartiene il materiale da riprodurre.

- **Disponibilità degli strumenti: possibilità di effettuare riproduzioni in sede**

- **RIPRODUZIONI IN FOTOCOPIA**

La richiesta su modulo, autorizzata dai funzionari c/o le **SEZIONI**, si consegna all'ufficio **FOTOCOPIE** (lun-ven 9.00-18.30// sab 9.00-12.30), dove si acquista la tessera prepagata c/o la **CASSA** (cfr. orario).

Orario della cassa c/o ufficio FOTOCOPIE:

Lunedì e mercoledì 9.00-13.00 // 15.00-18.30

Martedì, giovedì e venerdì 9.00-13.00

Sabato 9.00-12.30

- **RIPRODUZIONI IN COPIA FOTOGRAFICA O DIGITALE**

E' consentita la riproduzione con mezzi propri previa richiesta,c/o le **SEZIONI** depositarie del materiale su modulo ministeriale, debitamente autorizzata dai funzionari.

Prevvia autorizzazione e sotto sorveglianza del personale addetto, è possibile digitalizzare a titolo gratuito, con mezzi propri, un numero limitato di carte o pagine di materiale escluso da fotocopiatura e scannerizzazione.

- **ALTRE RIPRODUZIONI**

Sono possibili - a pagamento - riproduzioni in copia digitale o a stampa da microfilm già esistenti, stampe da cd rom, microfiches e da risorsa elettronica previa richiesta su modulo ministeriale debitamente compilato autorizzata dai funzionari delle **SEZIONI** depositarie del materiale. (La richiesta, consegnata c/o la sezione depositaria del materiale, sarà dalla stessa inoltrata agli uffici competenti (**Riproduzioni e/o Laboratorio fotografico**) che provvederanno a comunicare il preventivo di spesa e alla successiva riproduzione dietro pagamento anticipato)

- Il pagamento del materiale riprodotto in sede si effettua c/o la **CASSA** dell'ufficio **FOTOCOPIE** (cfr. orario).

- **Disponibilità degli strumenti: possibilità di richiedere fotocopie dall'esterno**

Le richieste si inoltrano tramite:

- posta: Biblioteca Nazionale di Napoli, p.za del Plebiscito 1, 80132 NAPOLI
- fax : +39 081403820
- e-mail: bn-na.riproduzioni@beniculturali.it per riproduzioni fondi moderni (volumi stampati dopo il 1850)
labfotografico@bnnonline.it per riproduzione fondi antichi e materiale librario escluso da fotocopiatura e/o scannerizzazione

Il pagamento si effettua anticipatamente mediante:

a) versamento su C/C postale n.3814. Beneficiario : Tesoreria Provinciale dello Stato di Napoli, capo XXIX, cap.2584, Art.3 . Causale : Rimborso spese riproduzioni. Biblioteca Nazionale di Napoli.

b) Bonifico bancario con indicazione del codice di riferimento (CRO/TRN)

Beneficiario : Tesoreria Provinciale dello Stato di Napoli, capo XXIX, cap.2584, Art.3

(IBAN IT 66 G 07601 03400 00000000 3814)

Banca del beneficiario : Banco-Poste Poste Italiane SpA. Viale Europa 175, 00144

Roma (Codice BIC/SWIFT : BPIITRRXXX)

Causale del versamento: Rimborso spese riproduzioni. Biblioteca Nazionale di Napoli.

c) IFLA Voucher (pagamento riservato alle biblioteche che erogano il servizio ILL/DD)

Modalità di consegna:

Il lavoro sarà eseguito solo dopo aver ricevuto:

- copia del pagamento o voucher da spedire all'indirizzo mail dell'ufficio cui è stata inoltrata la richiesta e che cura la riproduzione

(labfotografico@bnnonline.it o bn-na.riproduzioni@beniculturali.it) oppure via fax (+39 0814038)

- modulo di richiesta di autorizzazione compilato a cura dell'utente

- **Disponibilità degli strumenti: uso personale o di studio**

Le riproduzioni sono consentite nel rispetto della normativa vigente e secondo i principi di tutela e conservazione del patrimonio librario e sono rilasciate esclusivamente ad uso personale e di studio.

- **Disponibilità degli strumenti: possibilità di riproduzione a scopo editoriale e/o commerciale**

Per l'utilizzo del materiale riprodotto a scopo editoriale e/o commerciale si deve richiedere l'autorizzazione alla DIREZIONE della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** contattando la referente del servizio dott.ssa Rascaglia bn-na.mostreeditoria@beniculturali.it con cui si concordano modi, costi e forme della riproduzione

- **Fedeltà: conformità alle caratteristiche dell'originale**

Tutte le riproduzioni sono al 100% conformi all'originale.

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA

- **Ricerca per corrispondenza**

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE tel. +39 0817819225

- e-mail : bn-na.infobibliografiche@beniculturali.it
- fax : +39 081403820
- posta: Biblioteca Nazionale di Napoli, p.za del Plebiscito 1, 80132 NAPOLI

- **Ricerca on line**

Dal sito web della **BNN**: www.bnnonline.it si accede ai cataloghi on line e al servizio di informazioni e assistenza online **CHIEDI AL BIBLIOTECARIO**.

- **Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al materiale posseduto**

È possibile dal sito della biblioteca – www.bnnonline.it, link **BIBLIOTECA DIGITALE** – fruire a distanza di copie digitali di manoscritti, cataloghi di mostre, fotografie e locandine teatrali per circa il 3% del materiale posseduto.

- **Tempi di risposta**

La risposta viene fornita entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta. Tutte le risposte a richieste di informazioni bibliografiche sono corredate da nominativo e recapito del funzionario della **BNN** che ha svolto la ricerca.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti finalizzati al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi della **BNN**, inviando una e-mail a:

bn-na@beniculturali.it (DIREZIONE)

oppure

bn-na.urp@beniculturali.it (UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

COMUNICAZIONE

La **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI** della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** è:

- pubblicata sul sito della biblioteca www.bnnonline.it
- disponibile presso l'information desk dell'**UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**
- sottoposta ad aggiornamento periodico con cadenza biennale.

REFERENTI BNN

DIREZIONE: dr. Francesco Mercurio

@ bn-na@beniculturali.it

URP UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO: dr. MARISA SPINIELLO

tel +39 081 7819231

@ bn-na.urp@beniculturali.it

A CURA DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELLA BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI
PROGETTO NAZIONALE CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E INIZIATIVA PER UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DI
QUALITÀ NOVEMBRE 2007- APRILE 2008

(ultimo aggiornamento: 10 marzo 2017)