

BIBLIOTECA DI AREA SCIENZE POLITICHE “GIUSEPPE CUOMO”

CARTA DEI SERVIZI

I - PRESENTAZIONE

La carta dei servizi , prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Regolamento della Biblioteca (art. 21), è un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall’organizzazione in riferimento ai servizi offerti e le modalità con le quali essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. E’ uno strumento di conoscenza, tutela e verifica a disposizione degli utenti, che definisce reciproci diritti e doveri, in un’ottica di trasparenza e di partecipazione.

La Biblioteca di Area Scienze Politiche si è dotata della Carta dei Servizi, in ottemperanza e in conformità a quanto previsto dal comma 2 dell’art. 14 del *Regolamento - Quadro del Sistema Bibliotecario di Ateneo e del Centro di Ateneo per le Biblioteche*.

Essa si ispira ai seguenti principi:

§ uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi agli utenti della Biblioteca (art. 2 del Regolamento) 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 sistemi tecnologicamente avanzati per la consultazione e la fruizione dell’informazione bibliografica in rete, offrendo servizi rispondenti alle aspettative degli utenti, pur contenendo i costi di gestione.

II – DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca di AREA SCIENZE POLITICHE “GIUSEPPE CUOMO” è parte del Sistema bibliotecario di Ateneo dell’Università degli Studi di Napoli Federico II, secondo quanto stabilito dal Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo e del Centro di Ateneo per le Biblioteche, art. 1: “Il Sistema bibliotecario di Ateneo è costituito dalle Biblioteche di Area, dalla Biblioteca Digitale, dalle Biblioteche Interdipartimentali e di Dipartimento e dal Centro di Ateneo per le Biblioteche, che lo

coordina e gestisce” e art. 27: All’entrata in vigore del presente Regolamento, le biblioteche di Facoltà o di Polo (soppressi questi ultimi dall’1.1.2013) sono costituite in Biblioteche di Area:

- Agraria, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Agraria
- Architettura, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Architettura
- Medicina e Chirurgia, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Medicina e Chirurgi
- Farmacia, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Farmacia
- Economia, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Economia
- Giuridica, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Giurisprudenza
- Ingegneria già Biblioteca Centrale della Facoltà di Ingegneria
- *Scienze Politiche*, già *Biblioteca Centrale della Facoltà di Scienze Politiche*
- Scienze Sociali, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Sociologia
- Scienze, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Scienze MMFFNN
- Umanistica, già Biblioteca di Ricerca di Area Umanistica
- Veterinaria, già Biblioteca Centrale della Facoltà di Medicina Veterinaria.

La storia

La Biblioteca di Area Scienze Politiche nasce come Biblioteca della Facoltà di Scienze Politiche nel Marzo 1975 fortemente voluta dall’allora Preside della Facoltà di Scienze Politiche, Prof. Giuseppe Cuomo, con un fondo librario di circa un migliaio di volumi ed una cinquantina di periodici, e con personale distaccato dalla Biblioteca degli Istituti Giuridici. L’anno successivo con il trasferimento della Facoltà, trova sede in via Guglielmo Sanfelice da dove, disponendo di più unità di personale, di spazi più ampi e di fondi, inizierà la sua politica di sviluppo.

Nel 1980, per gli effetti devastanti del terremoto, è costretta più volte a cambiare sede, seguendo le sorti della Facoltà, fino al 1997, anno in cui le viene definitivamente assegnata la sede nel bellissimo complesso monumentale dei Santi Marcellino e Festo. Alla fine degli anni novanta, viene intitolata al Prof. Giuseppe Cuomo, su proposta dell’allora Preside della Facoltà, Prof. Tullio D’Aponte.

A seguito del DG/2013/216 del 14/02/2013, ha cambiato la sua denominazione in Biblioteca di Area Scienze Politiche ed è stata scelta quale Biblioteca di pertinenza scientifica del Dipartimento di Scienze Politiche. La Biblioteca di Area Scienze Politiche si rivolge ad un pubblico potenziale costituito principalmente da docenti, studiosi, ricercatori e studenti, ma, la natura multidisciplinare del suo patrimonio librario, fa sì che l’utenza della Biblioteca abbracci l’intera area di interesse delle scienze sociali e umanistiche.

Attualmente il fondo librario ammonta a oltre 80.000 unità bibliografiche oltre a disporre di tutti i libri di testo adottati dai vari insegnamenti attivati dal Dipartimento, le linee di sviluppo delle raccolte sono volte all’acquisizione di opere di interesse generale e interdisciplinare. Viene particolarmente curato l’aggiornamento relativo a settori di specifico e rilevante interesse, quali, l’economia, il diritto, le dottrine politiche, la storia delle relazioni internazionali, la sociologia, la statistica, la storia dell’amministrazione pubblica.

Molto ricco è l’apparato di materiali di consultazione, comprendente enciclopedie generali e tematiche, dizionari, glossari, repertori bibliografici, manualistica di base, bibliografie.

La Biblioteca possiede anche un discreto fondo antico che vanta la presenza di Cinquecentine di particolare interesse.

III. I COMPITI E I SERVIZI

La Biblioteca di Area Scienze Politiche cura l’acquisizione e la gestione del materiale bibliografico, l’accesso ai documenti posseduti e l’erogazione dei servizi all’utenza.

Destinatari dei servizi

Il patrimonio documentario della biblioteca è destinato all'utilizzo da parte degli utenti istituzionali, (studenti, professori, ricercatori, assegnisti, borsisti, dottorandi) e di altre categorie di utenti, così come previsto dall'art. 2 del Regolamento quadro per le Biblioteche di Area dell'Ateneo Federico II. 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 sia dei servizi offerti che per eventuali potenziali attività compatibili con il profilo istituzionale della struttura.

S E R V I Z I

1. Acquisizione, inventariazione e catalogazione descrittiva e semantica di tutto il materiale bibliografico-documentale acquisito utilizzando i sistemi automatizzati di ateneo

1. Servizio di consultazione e studio in sede
2. Servizio di prestito locale dei documenti
3. Servizio di prestito interbibliotecario e di Document Delivery
4. Servizio di consulenza bibliografica
5. Servizio Internet e postazioni multimediali
6. Servizio interno di fotoriproduzione ad uso degli utenti
7. Servizio di gestione delle segnalazioni dei disservizi e dei suggerimenti

Consultazione

La Biblioteca mette a disposizione gli spazi per lo studio e la consultazione del materiale documentario di cui dispone. L'accesso al materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca, sia quello destinato alla sola consultazione che il restante, è concessa a tutti gli utenti previa presentazione al banco di accoglienza di apposita tessera rilasciata dalla Direzione della Biblioteca o, in mancanza, di documento di riconoscimento. La permanenza nelle sale di lettura e consultazione e l'utilizzo degli strumenti informatici destinati al pubblico per le attività di documentazione, sono prioritariamente riservati agli utenti interni. (art. 2 del Regolamento quadro delle Biblioteche di Area).

Prestito locale

La biblioteca di Area Scienze Politiche cura la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito, attraverso l'uso di strumenti informatici.

Sono ammessi di diritto al prestito tutti gli utenti interni di Area e gli utenti interni di altre Aree, nonché, se autorizzati dal Direttore della Biblioteca, gli utenti esterni.

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;
- tesi di laurea;
- microfilm, microfiches;
- 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;
- opere a fogli mobili;
- 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. 3 unità. La durata del prestito è fissata in n. 15 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 15 giorni e dietro presentazione del testo stesso. 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 (ritiro tessera biblioteca, comunicazione e susseguente sanzioni da parte della Commissione Biblioteca, fino alla comunicazione in segreteria studenti).

Prestito interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)

La Biblioteca di Area Scienze Politiche cura il prestito interbibliotecario (ILL- Inter-Library Loan) e il Document Delivery (DD).

Il servizio di prestito interbibliotecario permette agli utenti di ottenere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, libri che non siano posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo.

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 Studio e Documentazione che si impegnino a non cedere il libro in prestito esterno ed a rimandarlo entro il termine di 30 gg. tramite plico raccomandato.

La Biblioteca di Area Scienze Politiche chiede esclusivamente il rimborso di tutte le spese sostenute per l'esplicitamento del servizio richiesto dall'utente.

Il Document Delivery è il servizio che consente di ottenere una copia cartacea o digitale di articoli di periodici o parti di volumi non presenti nel Catalogo della Biblioteca e posseduti da altre biblioteche italiane o estere (nel rispetto della norma vigente sul diritto d'autore legge 22 aprile 1941 n.633 e successive modifiche).

Le richieste di Document Delivery vengono prioritariamente evase in reciprocità attraverso NILDE 4 (Network partecipato tra Biblioteche universitarie) oppure possono essere inoltrate per iscritto (lettera, fax o posta elettronica) e saranno evase nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le risorse del personale.

Per informazioni dettagliate si rimanda al [Regolamento della Biblioteca.](#)

Consulenza bibliografica

La Biblioteca di Area Scienze Politiche si impegna a garantire ai propri utenti:

- l'effettiva disponibilità continuativa del servizio di ricerca bibliografica;
- un'adeguata disponibilità degli strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale;
- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nel corretto utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica e bibliografica.

Postazioni multimediali

Nella Biblioteca sono presenti postazioni di lavoro per l'accesso al catalogo collettivo dell'Ateneo (OPAC), reso disponibile su Internet.

Nella Biblioteca sono attrezzate 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 senza fili (Wireless).

Ogni utente può utilizzare le postazioni per l'accesso a Internet per un massimo di 30 minuti per ogni seduta.

Riproduzione

La Biblioteca ha aderito al sistema "mobile printing" che consente di ottenere un miglioramento significativo della qualità dei servizi offerti agli studenti in questo campo. Attraverso l'utilizzo di questo sistema, l'utente, previa registrazione sul portale Web, potrà inviare le stampe direttamente dal proprio PC o da altri dispositivi mobili come smartphone o tablet. Le stampe potranno essere prelevate presso le periferiche di stampa, (n. 2 in uso presso la Biblioteca di Area Scienze Politiche), previa autenticazione tramite tessera personalizzata e/o badge universitario in possesso ad ogni utente. Nei locali della Biblioteca è possibile procedere sia all'acquisto delle tessere da un apposito distributore automatico, che alla ricarica di queste ultime, tramite apposito valorizzatore.

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.

L'utente si assume ogni responsabilità per l'uso delle fotocopie, essendo severamente vietata – a norma delle vigenti disposizioni – qualsiasi riproduzione o pubblicazione per uso commerciale.

Le riproduzioni potranno essere effettuate nel rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela del diritto d'autore (L.633/41 e successive modifiche, L.248/2000).

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Biblioteca di Area Scienze Politiche garantisce la funzione di tutela e partecipazione nei confronti dei fruitori della stessa, attraverso iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

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 e così riportati nel Regolamento delle Biblioteche di Area Scienze Politiche.

Informazione e partecipazione

La Biblioteca di Area Scienze Politiche cura l'aggiornamento periodico del proprio sito web che offre un panorama dettagliato di informazioni su tutto ciò che riguarda i compiti istituzionali, le attività ed i servizi resi dalla biblioteca, nonché su eventuali variazioni riguardanti qualsiasi settore operativo. Il sito si articola nelle seguenti sezioni:

- cataloghi,
- Bollettino nuove acquisizioni,
- informazioni e servizi,
- link ai libri di testo dell'anno accademico in corso
- link per eventuali proposte di acquisto,
- pubblicazioni della Biblioteca, consultabili anche nel FedOa (Federico II Open Archive),
- strumenti e servizi,
- virtual reference desk,
- dizionari ed enciclopedie,
- guida alla tesi di laurea.

Valutazione dei servizi

La Biblioteca effettua periodicamente indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità dei servizi erogati avvalendosi di un apposito questionario. Con queste informazioni saranno redatti dei report e delle analisi delle osservazioni garantendo la verifica, in base alle segnalazioni pervenute, delle identificate aree di disservizio e saranno avviate idonee procedure correttive.

Reclami, proposte e suggerimenti

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo, su apposito modulo disponibile on-line sul sito della biblioteca, deve contenere inoltre generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente che effettua la segnalazione. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 15 giorni. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. Il Direttore della biblioteca si occupa della gestione dei reclami. E' possibile inoltre inviare una e-mail con la segnalazione al seguente indirizzo: bib.scienzepolitiche@unina.it.

La Biblioteca di Area Scienze politiche effettua un monitoraggio periodico dei reclami e la verifica dei correttivi eventualmente adottati. 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 e pubblicata sul sito web della Biblioteca.

Revisione e Aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.
Aggiornata a giugno 2019