



BIBLIOTECA E ARCHIVIO DELLA SOCIETÀ DEI NATURALISTI IN NAPOLI

CARTA DEI SERVIZI

Le Finalità della Biblioteca e Archivio della Società dei Naturalisti in Napoli

La Biblioteca e Archivio è una struttura di informazione scientifico-culturale che concorre a garantire il diritto di tutti i cittadini al libero accesso e alla pluralità delle forme di espressione culturale.

Particolare attenzione viene riservata:

- alla promozione dello studio e della lettura in relazione a temi delle scienze tra tutte le tipologie di utenti, ivi compresi i bambini e gli adolescenti
- alla documentazione della cultura contemporanea in un'ottica multimediale
- alla valorizzazione delle peculiarità naturalistiche, storiche, geografiche e sociali del territorio
- ai nuovi servizi informativi in rete

A sostegno della esigenza di formazione permanente e di informazione costante e diffusa per la collettività come per il singolo individuo, la biblioteca si propone come centro di informazione e promozione culturale, come servizio per la conoscenza e l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e come soggetto attivo contro ogni forma di esclusione culturale.

I SERVIZI

1.1 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti, senza alcuna restrizione di genere, età, nazionalità, etnia o religione.

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

- consultazione di libri a scaffale aperto
- consultazione riviste e stampati vari
- ricerche bibliografiche
- lettura in sede
- partecipazione ad eventi culturali e di promozione della lettura.

Per i seguenti servizi è necessaria l'iscrizione:



SOCIETÀ' DEI NATURALISTI in NAPOLI

- prestito.
- utilizzo di internet.
- attività della mediateca.

La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido.

L'iscrizione si effettua a favore di coloro che siano residenti o domiciliati nella regione Campania.

Possono essere iscritti, pur non essendo residenti o domiciliati nella regione Campania, a giudizio del responsabile della Biblioteca:

- tutti gli studiosi in grado di documentare adeguatamente le proprie necessità di studio o di ricerca;

Sono esentati dal possesso della tessera di iscrizione:

- i soci della Società dei Naturalisti in Napoli
- i docenti, il personale tecnico-amministrativo e gli studenti del Dipartimento di Scienze della Terra, dell'Ambiente e delle Risorse e del Dipartimento di Biologia dell'Università Federico II di Napoli, e inoltre i docenti, il personale tecnico-amministrativo e gli studenti del Dipartimento di Giurisprudenza e afferenti al Centro Musei delle Scienze Naturali e Fisiche dell'Università Federico II di Napoli, il personale e gli iscritti al prestito della Biblioteca Universitaria di Napoli (MIC) e i soci dell'Associazione MineCreative, Istituti con cui la Società ha stipulato uno specifico Protocollo d'Intesa.

Fino al compimento dei 18 anni per l'iscrizione si richiede la presenza o l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi altri eserciti la potestà genitoriale, L'autorizzazione deve essere accompagnata dalla fotocopia del documento di identità.

L'iscrizione ha durata annuale, si effettua di persona ed è rinnovabile annualmente.

È auspicabile l'iscrizione personale di tutti i bambini, anche quelli in età prescolare, che utilizzano i servizi bibliotecari.

All'atto dell'iscrizione viene immediatamente rilasciata la tessera.

Gli utenti sono tenuti a comunicare variazioni di indirizzo e telefono, lo smarrimento o il furto della tessera lettore.

In caso di smarrimento la tessera viene ristampata al costo di 3 euro.



Orario del servizio

La biblioteca osserva ordinariamente il seguente orario di apertura al pubblico:

- mercoledì e venerdì ore 9:00 – 14:00;
- martedì e giovedì ore 15:00 – 19:00.

Eventuali variazioni nell'orario di apertura o giornate di chiusura dovute a sopravvenuti motivi verranno tempestivamente comunicate sul sito web della biblioteca e mediante i canali social.

L'utente è responsabile in ogni momento degli oggetti personali introdotti in biblioteca.

È vietato introdurre e/o consumare cibo e bevande in biblioteca.

Gli utenti sono pregati di utilizzare in modalità silenziosa i telefoni cellulari e di effettuare o ricevere chiamate fuori dai locali della biblioteca.

La Biblioteca offre un servizio wi-fi gratuito.

Gli animali non sono ammessi in biblioteca, tranne nel caso dei cani guida per non vedenti.

È vietato al pubblico l'accesso ai magazzini e agli altri locali non adibiti ai servizi della Biblioteca.

È ammesso l'uso di computer portatili, tablet e smartphone, purché non vengano collegati ad apparecchiature informatiche della Biblioteca.

È vietato il ricalco delle illustrazioni o qualsiasi tipo di azione che possa comunque macchiare o danneggiare i documenti.

1.2 Consultazione

La consultazione dei libri a scaffale aperto è libera. Per i testi non a scaffale aperto occorre far richiesta al personale utilizzando l'apposita modulistica.

I materiali utilizzati per la consultazione vanno restituiti al personale della Biblioteca.

Sono riservati alla sola consultazione in sede :

- i fondi dell'archivio Manoscritti;
- l'iconoteca;
- l'archivio carte cartografico;
- l'archivio fotografico;
- i testi e documenti rari e di pregio;



SOCIETÀ' DEI NATURALISTI in NAPOLI

- qualsiasi testo o documento la Biblioteca ritenga vada escluso dal prestito o da forme di riproduzione a causa della sua rarità, pregio o del precario stato di conservazione.

Le modalità di erogazione e di utilizzo del servizio possono variare in base ad esigenze esterne o di gestione interna; sono comunque dettagliatamente indicate nell'apposita Sezione del sito web dedicata ai servizi di consultazione e lettura, a cui l'utente è tenuto a far riferimento.

1.3 Servizi di reference

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line ed alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

La biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per telefono e e-mail entro tre giorni dall'invio.

1.4 Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti.

L'utilizzo del servizio è gratuito.

Il servizio internet è utilizzabile da tutti gli iscritti alla biblioteca.

Oltre a quanto previsto in materia al punto 1.1, per ciascuna sessione di utilizzo, i minori devono essere autorizzati dai genitori, da chi ne fa le veci o da un docente mediante la sottoscrizione di una dichiarazione scritta.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 1 postazione per la navigazione Internet.

La postazione è gestita da un programma che garantisce il tempo di utilizzo a disposizione dell'utente, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente dal sistema.

Alle postazioni di lavoro possono accedere al massimo due utenti alla volta.

Ogni utente ha a disposizione 60 minuti al giorno, salvo proroghe.

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca e dei dati salvati sul sistema. Inoltre, i dati sulla navigazione rimangono a disposizione delle forze dell'ordine in caso di denunce per illeciti civili e penali.



SOCIETÀ' DEI NATURALISTI in NAPOLI

La biblioteca utilizza filtri che regolano e limitano la navigazione in relazione alle finalità dell'istituto.

Nelle postazioni al pubblico non è possibile:

- installare e/o disinstallare software;
- modificare la configurazione del sistema;
- avviare sessioni ssh, telnet, ftp, instant messenger (es. msn), chat (irc), software peer to peer (p2p), telefonia Voip (es. Skype); è inoltre bloccato l'accesso alla propria casella di posta tramite pop e smtp.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione.

È possibile prenotare l'uso di una postazione anche telefonicamente. Perde il diritto alla prenotazione l'utente che si presenti con oltre 15 minuti di ritardo.

All'utente, oltre l'ordinaria consultazione, è consentito trasferire i dati su dispositivi portatili di sua proprietà e di effettuarne la stampa. Non si effettuano stampe di materiali elaborati dall'utente al di fuori della Biblioteca.

È possibile utilizzare cuffie audio di proprietà degli utenti.

1.5 Prestito personale

La biblioteca effettua prestito gratuito a tutti gli iscritti.

Il servizio di prestito è soggetto alle norme di cui al punto 1.1.

Per potere usufruire del servizio di prestito occorre presentare o la tessera di iscrizione alla biblioteca o la tessera d'iscrizione ad altra biblioteca del polo bibliotecario Mezzocannone 8.

L'utilizzo della tessera è personale.

Degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

Gli utenti possono tenere contemporaneamente in prestito sino a 2 opere per un massimo di 4 volumi.

La durata del prestito è di 30 giorni (60 giorni per i soci della Società dei Naturalisti in Napoli), rinnovabile per altri 30, se l'opera non è stata richiesta in lettura o prenotata in prestito da altri. Non è possibile rinnovare il prestito per i materiali multimediali.



SOCIETÀ' DEI NATURALISTI in NAPOLI

All'atto del prestito è necessario compilare la debita modulistica.

È possibile prenotare il prestito di opere in quel momento già in prestito.

Il libro prenotato resta a disposizione per 8 gg dopo l'avvenuto avviso telefonico all'utente.

Non sono possibili prenotazioni per i materiali multimediali.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio deve rifondere la biblioteca di un documento di pari valore, indicato dal responsabile della biblioteca.

La biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, nè usufruire di proroghe al prestito.

Per i ritardi superiori a due mesi, previo l'invio di due solleciti, è prevista la sospensione di 30 giorni dal prestito e dall'utilizzo di Internet. Sanzioni più gravi, fino alla sospensione permanente dal prestito e dall'accesso in Biblioteca, possono essere applicate dal Consiglio direttivo della Società, su motivata proposta del Consiglio di Biblioteca.

Per migliorare la qualità del servizio di prestito e garantire una buona rotazione dei materiali la biblioteca ogni settimana sollecita i prestiti scaduti principalmente con l'invio di un SMS.

1.6 Document delivery

Il servizio di Document Delivery fornisce agli utenti remoti copie digitali del materiale posseduto dalla Biblioteca al costo previsto dal tariffario, approvato dal Consiglio direttivo della Società.

1.7 Riproduzioni

È possibile la riproduzione digitale del materiale posseduto dalla Biblioteca o scaricato dalla rete. Fatto salvo quanto previsto in applicazione dell'art. 108 del Codice dei Beni Culturali (L. n. 42/2004), è possibile in via eccezionale, e pagando i costi di riproduzione, la riproduzione digitale del materiale posseduto dalla Biblioteca o scaricato dalla rete nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di copyright e di diritti d'autore, mediante apparecchiature di proprietà della Biblioteca stessa o fornitori di servizio da essa individuati. Modalità e costi del servizio vengono determinati dal tariffario approvato dal Consiglio direttivo della Società.



In ogni caso non si può superare il numero di 30 riproduzioni a richiesta.

1.8 Suggerimenti d'acquisto

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti.

In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca, le disponibilità finanziarie e rispetto all'effettiva reperibilità presso i fornitori.

Le richieste accettate vengono inserite negli ordini d'acquisto e il richiedente viene avvisato nel momento in cui il documento diviene disponibile alla consultazione in sede e/o ad altri tipi di servizi.

Ad ogni richiesta d'acquisto non accettata verrà data una risposta motivata entro un mese.

Per le richieste di acquisto è disponibile in Biblioteca un apposito modulo.

1.9 Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca predispone un apposito scaffale con documenti di recente acquisizione.

La biblioteca organizza iniziative in aderenza con le finalità della Società e volte a promuoverle: conferenze, presentazioni di libri, attività di lettura ad alta voce, mostre e altre iniziative culturali, attività formative e didattiche, ecc.

Progetti speciali sono rivolti al mondo della scuola, ai bambini e ai ragazzi.

1.10 Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca, ad eccezione di manuali e libri scolastici, periodici, enciclopedie e documenti in cattivo stato di conservazione.

Per le donazioni di singoli documenti è disponibile in Biblioteca un apposito modulo. La biblioteca si riserva il diritto di valutare l'eventuale inserimento dei doni nelle proprie raccolte.

Il materiale ricevuto non ritenuto adeguato allo scopo potrà essere utilizzato per lo scambio, donato ad altre biblioteche, ad associazioni e scuole o variamente alienato.

E' possibile la donazione di intere raccolte, purché queste siano di grande pregio storico, scientifico o bibliografico e rispondenti alle finalità della Biblioteca.



SOCIETÀ' DEI NATURALISTI in NAPOLI

Le modalità e le condizioni della donazione vanno concordate di caso in caso con il Consiglio direttivo della Società, che si esprime sentito il parere del Consiglio di Biblioteca.

1.11 Sezione periodici

La biblioteca mette a disposizione i numerosi periodici scientifici da essa posseduti.

Le modalità di erogazione dei servizi sono quelle descritte nei paragrafi precedenti.

1.12 Servizi per i ragazzi e i giovani adulti

La sezione ragazzi si identifica attraverso il suo patrimonio bibliografico e multimediale indirizzato ad un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, ai loro genitori, agli insegnanti e al mondo della scuola in generale. Questo servizio viene erogato nell'ambito di uno spazio dedicato.

Analoghi servizi sono approntati per gli utenti cosiddetti "giovani adulti".

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La sezione ragazzi e giovani adulti collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori didattici e le attività ricreative. La biblioteca inoltre organizza visite guidate per le scolaresche negli orari di apertura del servizio.

Le classi scolastiche possono prendere in prestito fino a 30 libri per un tempo massimo di 90 giorni. Diverse condizioni di servizio e modalità di prestito possono essere concordate, a seconda degli specifici progetti, tra le Scuole coinvolte e la Biblioteca.

Il personale della biblioteca non è responsabile delle scelte di lettura e del corretto uso dei materiali da parte del minore nei locali della biblioteca.

QUALITÀ' DEI SERVIZI OFFERTI

2.1 Gli standard

La qualità del servizio offerto dalla biblioteca è evidenziata da una batteria di dieci indicatori afferenti a quattro dimensioni: *accessibilità, vitalità, efficienza, impatto*. Gli indicatori, elaborati su base annuale, sono i seguenti:



Accessibilità

- metri quadri per il pubblico in rapporto ai metri quadri totali della biblioteca
- ore di apertura pomeridiana in rapporto alle ore di apertura totali

Vitalità

- volumi di sala consultazione in rapporto ai volumi totali
- acquisizioni (acquisti più doni) annuali
- numero dei periodici

Efficienza

- percentuale del bilancio destinata ad acquisti, pubblicazioni e digitalizzazione di documenti

Impatto

- numero di eventi tenuti in Biblioteca
- numero di presenze
- percentuale di non laureati rispetto alle presenze
- numero di presenze in rapporto al numero di soci

2.2 I progetti di miglioramento

La biblioteca intensificherà i rapporti di collaborazione con le altre biblioteche ed enti culturali presenti nel Palazzo di via Mezzocannone 8 (ex Collegio dei Gesuiti), al fine di rafforzare il Polo della cultura “Mezzocannone 8” già costituito.

La Biblioteca procederà ad intensificare l’attività di raccordo con altre istituzioni culturali della città, partecipando ai tavoli territoriali e tematici recentemente costituiti, quale quello del Patto per la lettura della città di Napoli.

LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ

3.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati e per sviluppare le collezioni. Reclami e segnalazioni possono essere fatti pervenire mediante l’apposito modulo, reperibile presso la biblioteca, oppure con mail indirizzata a biblioteca@societanaturalistinapoli.it

A tutti i suggerimenti e le segnalazioni di interesse generale verrà data risposta in forma pubblica.



SOCIETÀ' DEI NATURALISTI in NAPOLI

Ai reclami di carattere personale verrà data motivata risposta in forma privata entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo

3.2 La comunicazione con l'utente

Gli utenti possono dialogare con la biblioteca attraverso:

- Il telefono
- La posta elettronica
- La modulistica per donazioni, reclami, suggerimenti

La biblioteca rende disponibili ogni anno le informazioni relative a:

- dati sul funzionamento dei servizi, le attività e le iniziative realizzate nel corso dell'anno, nonché sulle performance di servizio previste dalla carta
- il piano di sviluppo delle raccolte
- i risultati delle indagini effettuate su campioni dell'utenza
- la successione storica degli indicatori previsti dalla carta

3.3 Partecipazione degli utenti

In un'ottica di innovativa collaborazione col contesto scientifico-culturale di riferimento, la Biblioteca può ospitare presso la sua sede organismi e gruppi associativi (associazioni, circoli, gruppi di lettura, ecc.) la cui attività sia coerente con le finalità e i programmi della Società, e consentire e promuovere lo svolgimento delle loro rispettive iniziative.

Le condizioni e modalità di tali collaborazioni vanno concordate, a seconda degli specifici programmi, tra ciascun organismo richiedente e la Biblioteca, su deliberazione del Consiglio direttivo della Società, sentito il parere del Consiglio di Biblioteca.

DURATA

La Carta dei servizi è aggiornata periodicamente ogni due anni e comunque ad ogni mutamento significativo delle condizioni che determinano l'organizzazione del servizio.