

## **BIBLIOTECA DI AREA MEDICINA E CHIRURGIA**

### **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. È un nostro 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 Medicina e Chirurgia 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 MEDICINA E CHIRURGIA 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 Chirurgia
- 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 fu costituita con delibera del Consiglio della Facoltà di Medicina e Chirurgia del 28 settembre 1976. Con DR 3893 del 23/11/99 venne approvato il regolamento della Biblioteca Centrale della Facoltà di Medicina che definì un nuovo assetto organizzativo.

Inizialmente era articolata in 6 sezioni:

- a) Scienze biomediche.
- b) Area neurofarmacologica- Psichiatria
- c) Area medica e specialità correlate
- d) Area chirurgica e specialità correlate
- e) Area pediatrica e specialità correlate
- f) Area odontoiatrica

Attualmente la Biblioteca di Area di Medicina e Chirurgia, istituita con DG/2013/216 del 14.02.2013, acquisisce e gestisce i beni librari e documentari nel settore di pertinenza scientifica dei Dipartimenti di:

Medicina Clinica e Chirurgia

Medicina Molecolare e Biotecnologie Mediche

Neuroscienze e Scienze Riproduttive ed Odontostomatologiche

Sanità Pubblica

Scienze Biomediche Avanzate

Scienze Mediche Traslazionali

al fine di erogare servizi per la didattica e la ricerca in applicazione delle norme contenute nel Regolamento del Sistema Bibliotecario e del Centro di Ateneo per le Biblioteche, emanato con DR/2019/3434 del 23/09/2019.

Le Biblioteche di Area costituiscono le Strutture di servizio del Sistema Bibliotecario di Ateneo (cfr. Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo e del Centro di Ateneo per le Biblioteche, art. 2, comma 1) ed hanno preso il posto delle ex Biblioteche Centrali di Facoltà.

### **III. I COMPITI E I SERVIZI**

La Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia 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**

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

- Consultazione
- Prestito
- Prestito interbibliotecario (ILL)
- Fornitura di documenti in Document Delivery
- Servizi di reference
- Accesso ad Internet
- Wi-fi

Attualmente la Biblioteca possiede oltre 7000 volumi per la consultazione o il prestito. Pur garantendo la disponibilità delle proprie raccolte a tutti gli studiosi ad esse interessati (anche esterni all'Ateneo), dà la priorità agli utenti interni (di area e di altre aree).

Possono accedere alle aule studio attigue alla Biblioteca tutti gli utenti sempre con le stesse modalità.

#### **CONSULTAZIONE**

Tutto il materiale contrassegnato nel catalogo come consultabile può essere richiesto in visione per l'intera giornata a condizione che non esca al di fuori della Biblioteca e, se ciò avviene, è sotto esclusiva responsabilità dell'utente. La Biblioteca non è organizzata a scaffale aperto; pertanto i documenti da consultare devono

essere richiesti al personale addetto al front office. La richiesta di consultazione può essere fatta fino a 30 minuti prima della chiusura.

## **PRESTITO**

Tutto il materiale contrassegnato nel catalogo come prestabile, se risulta disponibile in biblioteca, può essere preso in prestito.

### **Utenti ammessi**

Sono ammessi al prestito tutti gli utenti istituzionali (studenti, docenti, ricercatori, dottorandi, borsisti, assegnisti, personale tecnico amministrativo). Gli studenti devono essere in regola con il pagamento delle tasse. Possono essere ammessi al prestito anche gli utenti esterni se autorizzati dal Direttore.

### **Durata e condizioni**

La durata massima di un prestito è fissata in 21 giorni, rinnovabile per ulteriori 21 giorni al termine dei quali il materiale deve essere restituito. Il prestito è personale e non cedibile; Il beneficiario è responsabile dell'integrità dell'opera ricevuta e della sua restituzione entro i termini di scadenza. All'atto della restituzione, l'utente può richiedere una ricevuta che attesti l'avvenuta restituzione. L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente cambiamenti di indirizzo, telefono e posta elettronica. Ogni utente - purché interno alla Federico II - può richiedere al massimo il prestito di 2 volumi contemporaneamente. Gli studenti Erasmus sono equiparati agli studenti del nostro Ateneo. Il Catalogo non consente l'attivazione di una prenotazione su un volume in prestito. In caso di esigenze della Biblioteca, il Direttore della Biblioteca può richiedere la restituzione dei prestiti prima della loro naturale scadenza.

### **Materiali esclusi dal prestito**

Sono esclusi dal prestito:

i documenti non ancora inventariati o catalogati;

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

il materiale antico, raro e di particolare pregio storico-artistico e autografato;

le tesi di laurea;

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

i documenti ricevuti in dono e per le quali il donatore o il testatore abbia espressamente vietato il prestito;

i periodici;

i libri in precario stato di conservazione;

le opere ad uso interno per i servizi di biblioteca;

i documenti su supporto elettronico;

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

### **Obblighi e sanzioni**

La Biblioteca provvede a verificare periodicamente che i documenti dati in prestito siano effettivamente stati restituiti nei tempi previsti. La mancata restituzione dei documenti ricevuti in prestito, entro il limite di scadenza stabilito, comporta la sospensione dal servizio di prestito in misura proporzionale al periodo di ritardo. In caso di mancata restituzione di un documento ricevuto in prestito, trascorsi 5 giorni dal terzo e ultimo sollecito, il direttore della Biblioteca procederà alla segnalazione dell'inadempiente, per appropriazione indebita, agli organismi disciplinari istituzionali.

L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllarne l'integrità e lo stato di conservazione e far presente immediatamente al personale addetto, a proprio discapito, le mancanze e i guasti in essa eventualmente riscontrati. L'utente che, avendo ricevuto un'opera in prestito, la restituisca danneggiata o la smarrisca, è tenuto a risarcire il danno acquistando un nuovo esemplare oppure, qualora esso non sia più in commercio, acquistando materiale bibliografico di pari valore sulla base dell'indicazione della Biblioteca. L'utente rimarrà sospeso dal prestito fino al risarcimento.

### **PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL)**

Sono ammessi ad usufruire del servizio di prestito interbibliotecario gli utenti interni di Area. Gli utenti possono richiedere, tramite il servizio di prestito interbibliotecario, a biblioteche la cui sede è al di fuori della provincia di Napoli, documenti non posseduti dalla Biblioteca o dalle altre Biblioteche dell'Ateneo. I documenti ricevuti per prestito interbibliotecario possono essere consultati esclusivamente presso la Biblioteca. Le biblioteche, la cui sede è al di fuori della provincia di Napoli, possono richiedere per i propri utenti documenti posseduti dalla Biblioteca. Il servizio è soggetto al rimborso delle spese vive sostenute dalla Biblioteca.

### **FORNITURA DI PUBBLICAZIONI IN DOCUMENT DELIVERY**

Per gli utenti interni: i docenti, i ricercatori, i dottorandi, gli assegnisti, gli specializzandi e i tesisti della Scuola di Medicina e Chirurgia, possono presentare richiesta di articoli di periodici non reperibili in Biblioteca, né come risorsa digitale di Ateneo, inviando una e-mail a [bib.medicina@unina.it](mailto:bib.medicina@unina.it) oppure recandosi personalmente in sede.

Per gli utenti esterni: il servizio, gratuito, è previsto per le biblioteche universitarie statali e per gli enti pubblici di ricerca, ed è basato sulla reciprocità. Le richieste possono essere inoltrate per fax o per posta elettronica, preferibilmente attraverso il servizio NILDE, un software per il servizio di Document Delivery che permette alle biblioteche di richiedere e di fornire documenti in maniera reciproca.

### **SERVIZI DI REFERENCE**

La Biblioteca offre servizi di reference, consulenza bibliografica e Information literacy. Gli utenti interni di area medica vengono assistiti nella ricerca bibliografica e nella localizzazione delle risorse informative per il reperimento dei documenti attraverso la consultazione di repertori e cataloghi online, banche dati dell'area medica e periodici elettronici. Per i soli utenti interni di area la Biblioteca organizza corsi per l'apprendimento dell'uso degli strumenti e delle tecniche di ricerca bibliografica e per la conoscenza delle fonti informative e bibliografiche ad accesso remoto. Il servizio è disponibile anche in remoto scrivendo una mail a [bib.medicina@unina.it](mailto:bib.medicina@unina.it)

## **ACCESSO AD INTERNET**

La Biblioteca offre ai propri utenti l'accesso con priorità al catalogo di Ateneo, a banche dati e periodici elettronici, nonché a Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. Internet in biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione. La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. La Biblioteca non è responsabile per i contenuti offerti. L'uso della postazione per l'accesso a Internet è consentito a non più di tre persone contemporaneamente. Ogni utente può utilizzare la postazione per l'accesso a Internet per almeno 30 minuti al giorno. Il personale della Biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. L'accesso alla rete non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

## **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

La Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia 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.

### **Informazione e partecipazione**

La Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia 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:

- La Biblioteca
- Servizi
- Cataloghi e Patrimonio librario
- Formazione e Progetti
- Regolamento e Carta dei Servizi
- 

### **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 Direttore della Biblioteca si occupa della gestione dei reclami. È possibile inoltre inviare una e-mail con la segnalazione al seguente indirizzo: [bib.medicina@unina.it](mailto:bib.medicina@unina.it) La Biblioteca di Area Medicina e Chirurgia 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 2026