

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 PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI** 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 PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI**, la cui attività è coordinata dalla Direzione generale per i beni librari, gli istituti culturali ed il diritto d'autore.

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 vicolo 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.

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** possiede: 1.799.934 volumi a stampa, 8926 testate di periodici, 798 microfiches e 2703 cd-rom (Istat 2006); 19.758 manoscritti in volume e 153.606 documenti sciolti appartenenti a carteggi e archivi privati; 4.563 incunaboli e circa 50.000 cinquecentine; 6940 stampe e disegni, oltre 6.000 carte geografiche storiche e 21.600 fotografie in fondi fotografici storici; 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 per i beni e le attività culturali 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 le biblioteche aderenti al **POLO SBN NAP** sono oltre sessanta.

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 fotocopie per uso personale e a scopi editoriali, **LABORATORIO FOTOGRAFICO**
- 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 (secondo piano).

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 8.30–19.30// sabato 8.30–13.30**

SEZIONE MANOSCRITTI

- lunedì-venerdì 8.30–18.30 (sabato chiusa)

BIBLIOTECA LUCCHESI PALLI

- lunedì – sabato 8.30-13.30

OFFICINA DEI PAPIRI

- lunedì – venerdì 8.30-13.30 (sabato chiusa)

EMEROTECA

- lunedì – venerdì 8.30-18.30 (sabato chiusa)

AMERICANA E VENEZUELANA

- lunedì – venerdì 8.30-18.30// sabato 8.30–13.00

SEZIONE STACCATA BRANCACCIO

- lunedì–giovedì 9.00-19.00//venerdì 9.00-16.00 (sabato chiusa)

- **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. 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.

L'autorizzazione all'introduzione di apparecchi fotografici e materiale il cui ingresso non è consentito liberamente in biblioteca, viene rilasciata – in tempo reale – dall'**URP**.

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. Primo piano.

- **Materiale informativo**

Negli uffici di **ACCOGLIENZA** 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.

Presso l'**UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO** – punto di orientamento e assistenza e struttura di comunicazione interna ed esterna della biblioteca – sono disponibili schede informative su servizi, settori, storia e iniziative della **BNN**, dépliant, 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**.

- **Segnaletica**

- Pannelli di orientamento.
- Indicatori di sezione.
- Segnalatori delle uscite di emergenza.

- **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 sola sala di lettura.

La sezione **DIVERSITÀ** della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** risponde alle richieste d'informazione e documentazione di ricercatori, istituzioni, associazioni, professionisti e singoli cittadini. Riceve su appuntamento – richiesto con un giorno di anticipo. È di supporto a tutte le **SEZIONI** per quanto concerne l'accessibilità e la fruibilità dei servizi della biblioteca.

DIVERSITÀ: bn-na.diversità@beniculturali.it tel. +39 0817819293.

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**
- 6 postazioni informatiche per la ricerca catalografica nell'area **CATALOGHI**
- 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 lontani: 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

- documentazione antica e rara:

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

- cartografie, stampe e disegni:

MANOSCRITTI: lun-ven 8.30-1.30. Il materiale si prenota un giorno prima.

EMEROTECA: lun-ven 8.30-18.30. Periodici, giornali, microfilm giornali, giornali su CD/DVD-Rom si prenotano un giorno prima.

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

La durata del deposito è di:

- max 7 giorni per la documentazione moderna
- max 3 giorni per la documentazione antica e rara.

FRUIZIONE. EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

- **Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

Nell'orario di apertura della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI**, lunedì-venerdì 8.30-19.30 // 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**

Nell'area dei cataloghi – sale **CATALOGHI** e **DISTRIBUZIONE** – sono presenti:

- Catalogo generale per autori chiuso il 31 dicembre 2006
- Catalogo generale per soggetto chiuso il 31 dicembre 2006

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 **CATALOGHI**, nelle **SEZIONI** e al **REFERENCE** della **BNN** si consultano:

- Catalogo online della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** – documenti dal 1990, recupero del retrospettivo e base dati **LIAN (LIBRO ANTICO)** – con aggiornamento quindicinale.
- Catalogo online delle biblioteche del **POLO SBN** di Napoli, con aggiornamento quindicinale.
- 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: 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 € 13,00. 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:** [orario delle richieste](#), [orario del ritiro](#)
- Tutte le richieste di riproduzione – fotocopie, fotografie, copie digitali e altro – si presentano per l'autorizzazione nelle **SEZIONI** cui appartiene il materiale da riprodurre.
- Ritiri e pagamenti del materiale riprodotto dal **LABORATORIO FOTOGRAFICO** si effettuano c/o la **CASSA** dell'ufficio **FOTOCOPIE**.
- **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
- **Disponibilità degli strumenti:** [possibilità di effettuare fotocopie, copie digitali, fotografie e altro](#)
- **FOTOCOPIE**
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).
- **COPIE DIGITALI**
A pagamento, secondo tariffario disponibile presso il **LABORATORIO FOTOGRAFICO**. Richiesta c/o le **SEZIONI** depositarie del materiale, su modulo ministeriale, debitamente autorizzata.
- **FOTOGRAFIE**
Solo con macchina fotografica propria. Richiesta, c/o le **SEZIONI** depositarie del materiale su modulo ministeriale, debitamente autorizzata dai funzionari.
- **ALTRE RIPRODUZIONI**
A pagamento: riproduzione digitale, stampa da microfilm già esistenti, stampe da cd rom e da risorsa elettronica. Richiesta su modulo ministeriale, autorizzata c/o le **SEZIONI** depositarie del materiale.

- **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
- sito bnn: modulo per la richiesta online di fotocopie

Il pagamento si effettua:

- Italia: versamento su CCP n.3814, intestato a Tesoreria Provinciale dello Stato di Napoli con causale: Capo XXIX, Cap.2584, Art.3. Rimborso spese riproduzioni. Biblioteca Nazionale Napoli
- Estero: IFLA voucher o bonifico bancario intestato a Ministero del Tesoro – Contabile del Portafoglio dello Stato, via XX settembre 97 00185 Roma, con causale Capo XXIX, Cap. 2584, Art. 3. Rimborso spese riproduzioni. Biblioteca Nazionale Napoli.

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

Le richieste di riproduzione a scopo editoriale e/o commerciale si inoltrano alla **DIREZIONE** della **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** 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.

- **Indicazione dei referenti**

Tutte le risposte a richieste di informazioni bibliografiche sono corredate da nominativo e recapito del funzionario della **BNN** che ha svolto la ricerca.

- **Tempi di risposta**

La risposta viene fornita entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI PROPOSTE SUGGERIMENTI

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzando il modulo di reclamo disponibile presso la Segreteria della Direzione
- inviando un messaggio via e-mail agli indirizzi:

bn-na@beniculturali.it DIREZIONE

oppure

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

La **BIBLIOTECA NAZIONALE DI NAPOLI** effettua un monitoraggio periodico dei reclami; la **DIREZIONE** si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi della **BNN**, che saranno oggetto di attenta analisi. La **DIREZIONE** valuta, di volta in volta, eventuali forme di ristoro per l'utenza.

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**, nelle **SEZIONI** e negli uffici di **ACCOGLIENZA**.
- sottoposta ad aggiornamento periodico con cadenza biennale.

REFERENTI BNN

DIREZIONE: dr. Mauro Giancaspro

@ bn-na@beniculturali.it

SEGRETARIA DI DIREZIONE: dr. Maria Gabriella Mansi

tel. +39 081 7819211/214

@ bn-na.segreteriadirezione@beniculturali.it

SEZIONE STACCATA BRANCACCIO: dr. Giuseppe Pasino

tel. +39 081 5521071

URP UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO: dr. Patrizia Antignani

tel +39 081 7819231/387

@ bn-na.urp@beniculturali.it

ACCOGLIENZA: dr. Vittoria Colucci

tel +39 081 7819216

@ bn-na.accoglienza@beniculturali.it

AMERICANA: dr. Lucia Marinelli

tel +39 081 7819284

@ bn-na.americana@beniculturali.it

AMMINISTRAZIONE: dr. Cristina Nugari

tel. +39 081 7819278

@ bn-na.amministrazione@beniculturali.it

CED. GESTIONE POLO SBN: dr. Piera Russo

tel +39 081 7819389

@ bn-na.polosbn@beniculturali.it

SALE DI CONSULTAZIONE: dr. Liliana Calabrese

tel +39 081 7819202

@ bn-na.saleconsultazione@beniculturali.it

DISTRIBUZIONE: dr. Patrizia Nocera

tel +39 081 7819229

DIVERSITÀ: dr. Giampiero Griffo

tel +39 081 7819293

@ bn-na.diversità@beniculturali.it

EMEROTECA: dr. Luigi D'Amato

tel +39 081 7819279

@ bn-na.emeroteca@beniculturali.it

FOTOCOPIE

tel +39 081 7819334

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE: dr. Marina Ruggiero

tel +39 081 7819225

@ bn-na.infobibliografiche@beniculturali.it

LABORATORIO FOTOGRAFICO: dr. Angela Pinto

tel +39 081 7819386

@ labfotografico@bnnonline.it

LUCCHESI PALLI: dr. ROSARIA BORRELLI

tel +39 081 7819266

@ bn-na.lucchesipalli@beniculturali.it

MANOSCRITTI: dr. MARIAROSARIA GRIZZUTI

tel +39 081 7819396

@ bn-na.manoscritti@beniculturali.it

MEDIATECA: dr. VANDA ROSATI

tel +39 081 7819239

@ bn-na.mediateca@beniculturali.it

MODERNA: dr. CHIARA DI DONATO
tel +39 081 7819228

MOSTRE - PUBBLICAZIONI: dr. ALMA SERENA LUCIANELLI
tel +39 081 7819325
[@ bn-na.mostreeditoriabenculturali.it](mailto:bn-na.mostreeditoriabenculturali.it)

MOSTRE E ATTIVITÀ CULTURALI ESTERNE. PRESTITO: dr. VINCENZO BONI
tel +39 081 7819208
[@ bn-na.mostreesterne@benculturali.it](mailto:bn-na.mostreesterne@benculturali.it)

NAPOLETANA: dr. ROSA ROSSI
tel +39 081 7819227

OFFICINA PAPIRI: dr. AGNESE TRAVAGLIONE
tel +39 081 7819256
[@ bn-na.papiri@benculturali.it](mailto:bn-na.papiri@benculturali.it)

PERIODICI: dr. ANTONIO TRIVELLINI
tel +39 081 7819201
[@ bn-na.periodici@benculturali.it](mailto:bn-na.periodici@benculturali.it)

PRESTITO: dr. Claudia Gentile
tel +39 081 7819232
[@ bn-na.prestito@benculturali.it](mailto:bn-na.prestito@benculturali.it)

PROCEDURE RONCHEY: dr. Alma Serena Lucianelli
tel +39 081 7819325
[@ bn-na.mostreeditoria@benculturali.it](mailto:bn-na.mostreeditoria@benculturali.it)

REFERENCE DELLE RISORSE DIGITALI: dr. Maria Iannotti
tel +39 081 7819261
[@ bn-na.reference@benculturali.it](mailto:bn-na.reference@benculturali.it)

RIPRODUZIONI UTENTI ESTERNI: dr. Anna Giaccio
tel +39 081 7819215
[@ bn-na.riproduzioni@benculturali.it](mailto:bn-na.riproduzioni@benculturali.it)

SITO WEB: dr. Gennaro Alifuoco
tel +39 081 7819273
[@ bn-na.webmaster@benculturali.it](mailto:bn-na.webmaster@benculturali.it)

UFFICIO STAMPA: dr. Lidia Tarsitano
tel +39 081 7819381
[@ bn-na.ufficiostampa@benculturali.it](mailto:bn-na.ufficiostampa@benculturali.it)

VENEZUELANA: dr. Maria Massimo
tel +39 081 7819286
[@ bn-na.venezuelana@benculturali.it](mailto:bn-na.venezuelana@benculturali.it)