

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile: Maria Stiuso

Email: [bn-na.urp@beniculturali.it](mailto:bn-na.urp@beniculturali.it) [1]

Telefono: +39 (081) 7819 231 / 210

Sede: Primo piano

---

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è la struttura centrale di accoglienza, orientamento e guida per gli utenti e i visitatori della BNN.

Si trova nella Sala Leopardi (ingresso dal viale di accesso alla Biblioteca), dove è possibile consultare anche i cataloghi a schede cartacee, e offre al pubblico un servizio costante di informazioni, assistenza e orientamento. È l'ufficio dedicato alle attività di comunicazione esterna e interna della biblioteca, all'analisi delle esigenze dell'utenza, al miglioramento dell'organizzazione e della qualità dei servizi.

In particolare l'URP:

- agevola l'accesso alla biblioteca e all'uso dei servizi offerti
- illustra le attività, i settori e il funzionamento generale della BNN
- informa l'utenza e i visitatori circa la storia e la formazione della BNN, con particolare attenzione alla descrizione delle importanti raccolte pubbliche e private confluite nel patrimonio attuale
- indica le norme che regolano l'apertura al pubblico e informa anche telefonicamente e via e-mail su orari, modalità e tempi di erogazione dei servizi, fornendo chiarimenti sugli iter da seguire (compilazione dei moduli di richiesta, iscrizione al prestito, pagamento riproduzioni etc.)
- rileva il livello di conoscenza e di gradimento dell'utenza - *customer satisfaction* - dei servizi destinati al pubblico e ne assicura la partecipazione alla valutazione e alla definizione degli standard qualitativi, accogliendo suggerimenti, proposte e osservazioni (raccolta e gestione dei reclami)
- verifica il rapporto fra la quantità e la qualità dei servizi erogati e le aspettative dell'utenza e attiva la comunicazione interna per avviare interventi di riorganizzazione e/o potenziamento dei servizi che ne migliorino l'efficienza
- indirizza all'uso dei servizi automatizzati di informazione e ricerca della BNN:
  - **sito Web**
  - **OPAC BNN**: ricerca nei cataloghi on-line della Biblioteca Nazionale di Napoli
  - **OPAC Polo SBN di Napoli**: ricerca nel catalogo collettivo delle biblioteche che partecipano aderenti al polo SBN napoletano
  - **OPAC SBN**: ricerca nel catalogo collettivo (*indice*) delle biblioteche italiane che partecipano al Servizio Bibliotecario Nazionale
  - **banche dati** consultabili in più postazioni della biblioteca
- cura in collaborazione con tutti i settori della biblioteca la redazione di schede informative sui servizi, dépliant e pubblicazioni sulla storia e i fondi della BNN
- diffonde il calendario bimestrale delle manifestazioni culturali della BNN: mostre, presentazioni di libri, conferenze, convegni, concerti, letture etc.
- fornisce informazioni e indicazioni riguardanti raccolte librerie, biblioteche e istituti culturali, università e centri di ricerca territoriali e non
- organizza visite guidate alla biblioteca per singoli e per gruppi (anche scolastici) gratuite e previa prenotazione (almeno 15 giorni prima)

### Collegamenti

- [1] <mailto:bn-na.urp@beniculturali.it>