

## CARTA DEI SERVIZI DI CODEX

### Natura e missione di Codex Biblioteche digitali della Campania

Il progetto Codex nasce il 12 ottobre 2004 con l'obiettivo di fornire la Regione Campania di un sistema integrato, nell'ambito delle biblioteche regionali, in grado di ottimizzare la fruizione e l'accessibilità delle risorse informative e documentali disponibili sul territorio regionale per offrire servizi di qualità allo studio, alla ricerca, all'attività imprenditoriale, alla cultura e al tempo libero.

Quest'ambizioso progetto è costituito da:

- **un nodo scientifico:** PICO "Palazzo dell'Innovazione e della COnoscenza", nato allo scopo di soddisfare i bisogni informativi specialistici della popolazione studentesca universitaria e degli attori della ricerca e dell'imprenditoria in Campania;
- **un nodo civico:** presso l'ex Palazzo Baronale a Pomigliano d'Arco (Napoli), nato allo scopo di soddisfare i bisogni informativi non specialistici dei cittadini;
- **un centro rete:** inclusa una sua sezione distaccata, anch'esso presso PICO, che rappresenta la struttura al servizio dei due macrosistemi con funzioni di coordinamento per la divulgazione didattica, per la produzione audiovisiva e digitale;
- **due terminali mobili:** i mediabus, terminali mobili assegnati in dotazione a ciascuno dei Poli proprio per favorire una maggiore penetrazione nel territorio e valorizzare la visibilità della rete.
- **il centro conferenze e convegni:** presso la sede regionale di via Don Bosco a Napoli;
- **il portale Codex** che offra servizi "web based" di biblioteconomia, tecnico-informatici e di info-edu-entertainment.

La principale mission del sistema delle biblioteche digitali campane può essere individuata in:

- un potenziamento e un rinnovamento del ruolo tradizionalmente assegnato alla biblioteca, attraverso l'attivazione di nuovi servizi formativi ed informativi legati alle tecnologie della comunicazione;
- la realizzazione di nuove infrastrutture e nuovi servizi per la diffusione della conoscenza sul territorio;

- l'offerta di servizi avanzati di documentazione per ricercatori, professionisti, imprenditori, decisori politici, in modo da favorire la modernizzazione e lo sviluppo socio-economico della Campania;
- il recupero, la conversione in formato digitale e la valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentario delle biblioteche campane e la disponibilità in rete in forma amichevole dei cataloghi che descrivono tale patrimonio;
- la formazione di nuove figure professionali di specialisti dell'informazione.

## I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi generali che definiscono la missione di Codex sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions), nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana, e nel Manifesto per le biblioteche digitali del Gruppo di studio sulle biblioteche digitali dell'AIB.

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

**uguaglianza:** Codex fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

**imparzialità e continuità:** i servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

**accessibilità:** gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

Le sedi in cui si articola la Rete, nonché il Portale sono stati dotati di tutti gli ausili necessari a favorire l'accesso di utenti diversamente abili.

**partecipazione, chiarezza e trasparenza:** Codex promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

**efficacia, efficienza ed economicità:** Codex ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

## **I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica - 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Decr. Lgs. 19 settembre 1994 – n. 626 – Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994).
- Manifesto per le biblioteche digitali (AIB).

## **I SERVIZI DI CODEX BIBLIOTECHE DIGITALI DELLA CAMPANIA**

### **Servizi web based**

*Informazioni online:* News, Forum, Newsletter, Faq, Domanda/Offerta lavoro e Informagiovani;

*Servizi di ricerca:* Opac, Metaopac, Virtual Reference desk, Catalogo per argomenti, Catalogo per aree di interesse locale o specifico;

*Servizi di documentazione:* Chiedi al bibliotecario, Desiderata, Prestito, Document delivery, Servizio vedetta;

*Servizi del web 2.0:* Wikicodex, Bricks, Servizi per le scuole;

*Servizi di promozione della lettura:* Novità, Libri scelti, Percorsi di lettura, I più letti.

### **Servizi di accoglienza e informazione**

La Rete è dotata di punti di "Accoglienza e info" per orientarsi all'interno delle strutture, registrarsi, prenotare una postazione, ottenere assistenza per le attività di studio e ricerca.

Consentono di reperire informazioni di primo livello per orientarsi all'interno della struttura, avere una panoramica di tutti i servizi che vi si erogano, i relativi spazi di fruizione, le risorse disponibili, e il materiale informativo su eventi correnti e programmati. Il servizio è erogato prevalentemente dal personale disponibile ai punti "Accoglienza & Info" delle sedi della Rete.

### **E-books e banche dati**

Nelle nostre sedi è possibile consultare e-book, audiolibri e banche dati scientifiche e culturali (vedi documenti collegati).

### **Utenti diversamente abili**

Sono presenti servizi specifici per gli utenti diversamente abili. All'arrivo presso le nostre sedi sono disponibili aree di sosta e accesso facilitato alle strutture.

All'interno delle sedi sono disponibili postazioni informatizzate specifiche con ausili di tipo motorio e visivo.

### **Spazio ragazzi**

Sono disponibili aree dove i ragazzi possono utilizzare postazioni informatizzate per iniziare i primi passi nel mondo delle biblioteche digitali, della rete e dell'informatica. Gli spazi sono caratterizzati da colori allegri alle pareti, da armadietti e morbidi sofà colorati.

### **Stampa**

Codex mette a disposizione un servizio di stampa se hai necessità di stampare un numero limitato di pagine (2 pagine al giorno in formato A3 o A4).

### **Edutainment**

Servizi di supporto ad attività di edutainment sono rivolti in particolare al mondo della scuola e dell'università per le quali sono disponibili ampie sale attrezzate con postazioni informatizzate.

L'edutainment è una strategia formativa che veicola contenuti e valori finalizzati alla crescita personale anche in contesti e attraverso strumenti non progettati per la didattica, come i videogiochi strategici e i social games. Questi rappresentano in particolare il nucleo delle collezioni che il nodo scientifico e quello civico mettono a disposizione assieme alle altre tipologie documentarie.

### **Supporto alla formazione**

Sono disponibili training center informatizzati dotati di strumenti software per la comunicazione tra docente e discenti. Inoltre, sono disponibili aule seminari e salette general purpose.

Gli spazi e le dotazioni delle sedi Codex sono particolarmente idonee alla progettazione e realizzazione di percorsi formativi, workshop e laboratori didattici sulle tematiche della "società della informazione" in generale e sulla produzione, fruizione e conservazione dei documenti digitali in particolare, attraverso le più moderne metodologie didattiche.

### **Servizio espositivo**

Presso le nostre sedi sono disponibili spazi espositivi permanenti. Il servizio prevede la presentazione dei documenti digitali o audiovisivi su video wall o in formato cartaceo nei pannelli presenti nelle sale espositive.

### **Supporto per eventi, convegni e videoconferenze**

Codex offre servizi di supporto a eventi, convegni e videoconferenze. Per i convegni è disponibile presso PICO un auditorium su due piani con 180 poltrone, postazioni informatizzate per i relatori, videoproiettori, sale regia e cabine per interpreti. Nell'auditorium è anche offerto un servizio di videoconferenza. Per tutti gli eventi sono disponibili servizi di pubblicità attraverso i propri canali istituzionali e servizi di pubblicazione dei materiali relativi all'evento.

### **Servizi bibliografici**

Il centro di catalogazione, metadattazione e indicizzazione di Codex svolge la sua attività seguendo principalmente gli standard ISBD, RICA, UNIMARC, DUBLIN CORE e MAG. Il centro ha inoltre elaborato un crosswalk tra UNIMARC e SIMPLE DUBLIN CORE finalizzato a sperimentare attività di social tagging.

Nel centro è impiegato personale specializzato in biblioteconomia e nelle discipline archivistico-documentarie in grado di offrire consulenza e supporto a tutte le attività di back office centrali nella progettazione e conduzione di moderni servizi bibliotecari.

### **Servizi di digitalizzazione**

Servizi di produzione digitale e digitalizzazione on-demand, produzione audiovisiva, duplicazione, streaming e multimedia. Codex è dotato di centri per la sperimentazione di procedure avanzate per la produzione, la conservazione e la fruizione di contenuti digitali e audiovisivi. Nei centri sono disponibili lettori DVD, videoregistratori e miniDV collegati a postazioni dotate di software per il montaggio video, telecamere e scanner professionali, fotocamere reflex, sale di registrazione audio con mixer digitale.

### **Mediabus**

Il mediabus è uno strumento per trasferire le esperienze delle biblioteche digitali sul territorio. I due mediabus consentono la fruizione di postazioni informatizzate per l'accesso al portale, a internet e agli strumenti di office automation. Inoltre è offerto il servizio di prestito da una mediateca di oltre 5000 tra libri, DVD e CD.

## **DIRITTI E DOVERI**

Codex si impegna ad erogare i servizi descritti in questo portale in maniera gratuita e senza scopo di lucro a chiunque ne faccia regolare richiesta attraverso i canali descritti nelle rispettive sezioni.

Di seguito sono elencati i diritti e i doveri degli utenti che vogliono accedere ai servizi Codex:

- 1) prima di accedere l'utente ha il dovere di accettare e rispettare senza riserve tutte le disposizioni contenute nel regolamento e in

- particolare le norme che regolano l'accesso ai locali e l'uso delle postazioni;
- 2) gli utenti che vogliono prenotare una postazione informatizzata presso le sedi Codex hanno diritto a prenotare la risorsa fino ad un massimo di due ore al giorno, al fine di consentirne l'uso al maggiore numero di utenti. Nel caso vi sia disponibilità delle risorse richieste, è tuttavia possibile estenderne la prenotazione;
  - 3) tutti gli eventi o progetti da organizzare presso PICO e le altre sedi Codex devono essere assolutamente senza scopo di lucro;
  - 4) la prenotazione di strutture, risorse e servizi presso PICO o altre sedi del progetto Codex dovrà essere approvata dalla Direzione, pertanto esse risulteranno prenotate solo a seguito di una e-mail di conferma;
  - 5) gli utenti partecipanti agli eventi o progetti, non ancora registrati, dovranno preventivamente effettuare la registrazione al portale;
  - 6) il PICO e le altre sedi mettono a disposizione i locali e l'assistenza tecnica per l'uso delle apparecchiature;
  - 7) altri servizi quali catering, presenza di hostess ecc, sono a titolo oneroso ed a carico del richiedente;
  - 8) per motivi di sicurezza nel PICO è attivo un servizio di videosorveglianza come da art. 13 legge 196/2003;
  - 9) nel PICO gli eventi potranno essere registrati e/o fotografati e il materiale audio-video prodotto sarà utilizzato soltanto per i fini istituzionali di Codex in applicazione della Legge 196/2003 (Tutela della Privacy);
  - 10) presso PICO e le altre Sedi della Rete Codex il traffico prodotto dall'utilizzo delle postazioni informatizzate viene filtrato e tracciato su file di log, i quali vengono conservati a termini di legge per consentire all'Autorità Giudiziaria di effettuare indagini su eventuali reati, nel rispetto della normativa vigente a tutela dei diritti dei lavoratori. Il personale tecnico, debitamente ed opportunamente autorizzato, avrà accesso ai dati di traffico al fine di garantire il corretto ed ottimale funzionamento della rete e dei servizi;
  - 11) i dati raccolti attraverso i moduli di registrazione saranno acquisiti e utilizzati soltanto per i fini istituzionali di Codex in applicazione della Legge 196/2003 (Tutela della Privacy) e delle normative inerenti;

- 12) i dati citati ai punti precedenti saranno trattati anche attraverso strumenti informatici automatizzati e potranno essere comunicati ad altri settori dell'amministrazione regionale e ad istituti pubblici, sempre nell'ambito dei loro fini istituzionali;
- 13) Codex si impegna a rispondere con solerzia ai reclami che gli utenti vorranno inviare all'indirizzo mail: [info@codexcampania.it](mailto:info@codexcampania.it)

### Informazioni utili

per informazioni di carattere generale  
help desk (dal lunedì al venerdì ore 9:00-18:00)  
tel 081.23.01.614/12  
fax 081.19.72.25.98  
[info@codexcampania.it](mailto:info@codexcampania.it)