

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DELLA COMUNITÀ EBRAICA

La *Carta dei servizi* rappresenta l'impegno scritto che la Biblioteca prende con i propri utenti. Riguarda le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e rende note all'utente le modalità di tutela previste.

La Carta è stata redatta alla luce del confronto con le indicazioni fornite dagli utenti, e nella logica della ricerca continua del miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca presenta tutti i suoi servizi e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere anno per anno, sulla base delle risorse e dell'organizzazione disponibili.

Nel fare questo la Biblioteca mette in prima linea l'attenzione ai bisogni e alle aspettative dell'utenza, che è chiamata a svolgere il ruolo di "motore" e "controllore" dell'innovazione. Il livello di qualità dei servizi offerti viene infatti controllato direttamente da parte degli utenti, che hanno a disposizione diversi strumenti, dalle indagini sulla soddisfazione agli sportelli reclami e suggerimenti (URP).

La Biblioteca si propone un continuo miglioramento dei servizi forniti, che verranno poi inseriti come nuovi standard nelle successive versioni della Carta. È un patto fra Biblioteca ed utenti, che contiene impegni reciproci e regole trasparenti.

2. Finalità e missione della Biblioteca della Comunità Ebraica di Napoli

La Biblioteca è un servizio della Comunità ebraica di Napoli, in forma diretta quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio ebraico locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e lo sviluppo culturale democratico.

Fin dalla sua costituzione la Biblioteca, si configura come biblioteca storica di documentazione e di conservazione per quanto riguarda la storia dell'ebraismo italiano.

3. Patrimonio della Biblioteca

La raccolta principale della Biblioteca comprende circa 2.000 unità bibliografiche.

La raccolta comprende documenti su varie discipline e si rivolge ai ricercatori e ai giovani studiosi. Vengono seguite con particolare attenzione la storia, la religione, l'arte e la letteratura ebraiche.

4. I principi generali di erogazione del servizio

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

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

La Biblioteca civica 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.

I servizi sono in primo luogo e prioritariamente rivolti a tutti i cittadini residenti in provincia di Napoli ma anche, con le limitazioni e le modalità previste dal Regolamento, a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

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. La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche nelle sue sedi.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della città-dinanza. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono essere anche autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca 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.

6. I servizi della Biblioteca

In dettaglio i servizi sono articolati in:

- Servizio di prestito e prestito interbibliotecario;
- Servizio di consultazione di fondi speciali;
- Promozione alla lettura e visite guidate;
- Tutela e conservazione del patrimonio posseduto.

I servizi sono indirizzati per garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti, la relativa informazione bibliografica e repertoriale, il massimo sfruttamento del potere informativo dei documenti costituenti le raccolte e a favorire la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti bibliografici relativi alla città, al territorio di Napoli e al Mezzogiorno tutto.

Napoli

Il Presidente

.....