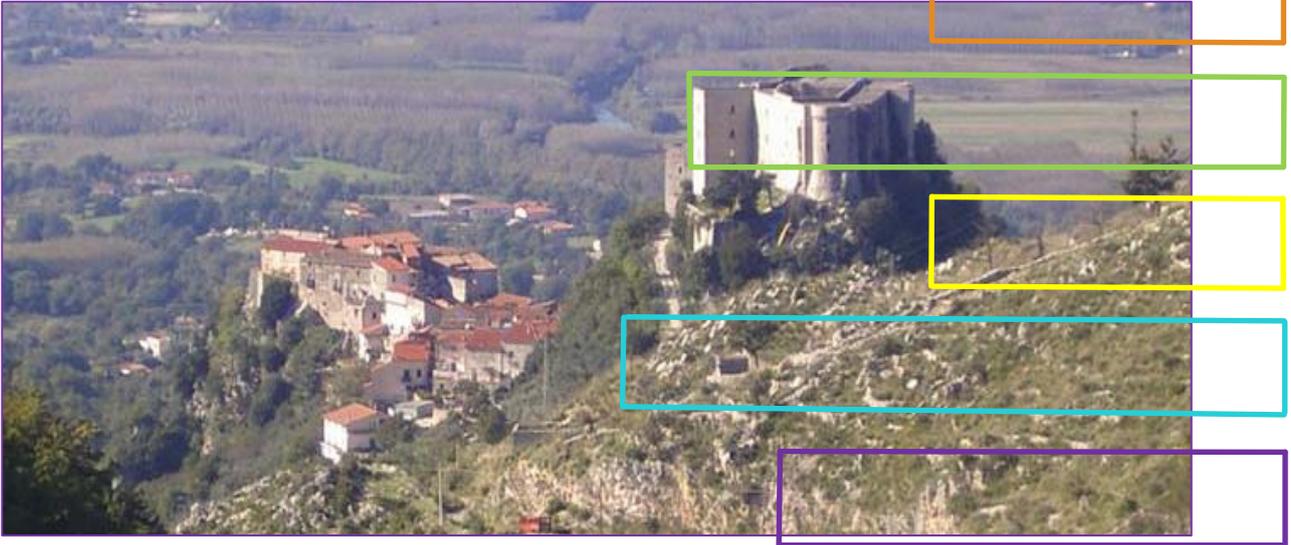




**COMUNE DI ROCCA D'EVANDRO**  
Provincia di Caserta



**CARTA**

**DEI SERVIZI**

**DELLA**

**BIBLIOTECA**

**COMUNALE**

**DI ROCCA D'EVANDRO**

*(Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 14 del 12/03/2024)*

# 1 - PREMESSA



La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità e ai servizi offerti dalla Biblioteca comunale e rappresenta un patto con i cittadini: al suo interno troviamo i principi ispiratori a cui si conforma la sua attività, le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei servizi, gli standard di qualità stabiliti e ogni altra informazione utile, nel rispetto della normativa di settore e del Regolamento della Biblioteca comunale del Comune di Rocca d'Evandro, (disponibile sul sito istituzionale [www.comuneroccadevandro.it](http://www.comuneroccadevandro.it)).

La Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente in formato pdf scaricabile. Una copia cartacea della carta è in consultazione presso il banco prestiti. La Direzione della Biblioteca presidia l'attuazione di quanto contenuto nella Carta dei Servizi e il personale è responsabile della sua corretta applicazione.

## **NORME E PRINCIPI DI RIFERIMENTO**

La Biblioteca concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli art. 3 e 9 della Costituzione italiana e opera in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 Codice dei beni culturali e del paesaggio. La Biblioteca promuove la lettura, l'aggiornamento culturale e la formazione permanente di tutti i cittadini, l'avanzamento degli studi e delle ricerche, la conservazione e fruizione del patrimonio culturale, in base a quanto previsto dal Manifesto UNESCO per la biblioteca pubblica e dalle Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). La Biblioteca opera anche nel rispetto dello Statuto comunale, del D.L. 267/2000 Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali e della Legge 241/90 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. La Biblioteca è un servizio del Comune di Rocca d'Evandro, pertanto i costi di funzionamento, la dotazione organica e il patrimonio sono a tutti gli effetti inseriti nel bilancio comunale. Mediante gli organi di governo, il Comune esercita le funzioni di indirizzo e di programmazione nel rispetto delle norme vigenti.

## 2 - PRINCIPI ISPIRATORI



### **Uguaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza**

Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni e la Biblioteca garantisce uguali diritti secondo criteri di imparzialità ed equità. La Biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

### **Pluralismo e assenza di censura**

Le collezioni della Biblioteca vengono aggiornate in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi delle diverse categorie di utenti e riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea, incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge. Le raccolte e i servizi non sono soggetti a censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali.

### **Continuità**

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti la Biblioteca si impegna a porre in campo tutte le azioni necessarie per avvisare preventivamente l'utenza e a ridurre al minimo i disagi.

### **Partecipazione**

La Biblioteca accoglie osservazioni e suggerimenti da parte degli utenti. Il coinvolgimento attivo dei cittadini è previsto anche per la co-progettazione di spazi, servizi e attività culturali, la presentazione di suggerimenti d'acquisto per l'incremento delle raccolte, la donazione di libri, l'organizzazione di gruppi di lettura.

### **Accessibilità e inclusione**

La Biblioteca opera attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengano conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale. Le biblioteche sono luoghi di inclusione e coesione sociale e sono impegnate a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

### **Efficacia, efficienza e miglioramento continuo**

La Biblioteca persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza e di efficacia, verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

### **Stile di servizio**

Il comportamento del personale è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dai cittadini, è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013, Art. 12: Rapporti con il pubblico) e si ispira al codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni e agisce con disponibilità, tempestività, imparzialità, competenza, riservatezza, responsabilità. Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali.

## 3 - SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'



Per usufruire di alcuni dei servizi in elenco è necessario essere iscritti alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita e immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità e del codice fiscale. L'iscrizione consente di ottenere un profilo utente per accedere a tutti i servizi.

Sono ammessi al prestito gratuito tutti i residenti in Italia e chi elegga domicilio in Italia per un periodo non inferiore a tre mesi. L'inserimento nelle anagrafiche ha validità illimitata.

L'accesso ai servizi - "creazione profilo utente" - è accordato anche ai minori, previa autorizzazione di un genitore o tutore.

### IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

La Biblioteca si impegna a:

1. rendere la sede accessibile, accogliente, inclusiva garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia
2. rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze

3. garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per il maggior livello di disponibilità
4. favorire la fruizione del patrimonio conservato promuovendone la conoscenza e facilitandone l'accesso
5. comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web, i canali social e la stampa.

Gli utenti sono tenuti a:

1. mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti
2. astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti
3. rispettare le indicazioni fornite dal personale, dagli addetti alla sorveglianza e dai cartelli indicatori esposti
4. conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste per il risarcimento e/o al regolamento della biblioteca.

## 4 - ELENCO DEI SERVIZI

### INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO

La Biblioteca garantisce assistenza agli utenti per la fruizione dei servizi, l'utilizzo dei cataloghi e le ricerche bibliografiche, l'uso degli strumenti informativi e bibliografici. Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta.

### CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

La Biblioteca garantisce la consultazione gratuita dei documenti conservati.

Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione per motivi di servizio e la Biblioteca ne motiverà l'esclusione.

### PRESTITO E RESTITUZIONE

Il prestito è personale e gratuito e prevede la preliminare iscrizione al servizio.

Il prestito è consentito di norma per un massimo di 3 volumi per utente.

Il prestito è strettamente personale e ha una durata sino a 30 giorni e, in assenza di prenotazioni, può essere rinnovato per un ulteriore periodo di 15 giorni.

Per utilizzare il servizio di prestito è necessario presentare un documento d'identità. All'interno della Biblioteca è disponibile una postazione di auto prestito e restituzione.

### WI-FI E INTERNET

La Biblioteca offre a tutti l'accesso al servizio di connessione a Internet in modalità wi-fi.



### ATTIVITA' CULTURALI

La Biblioteca organizza iniziative e corsi rivolti a bambini, ragazzi e adulti con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le raccolte e gli altri servizi (presentazioni di libri, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, conferenze, convegni e altre attività). I programmi delle iniziative culturali sono consultabili in Biblioteca, sono pubblicati sul sito e sui profili social del Comune di Rocca d'Evandro. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione sul territorio, gli Enti e le associazioni locali possono proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali e gli indirizzi culturali della Biblioteca. Tali proposte devono essere accompagnate da una sintetica scheda descrittiva, corredata da una nota di presentazione del soggetto proponente.

## 5 - PATRIMONIO E GESTIONE



Le raccolte di documenti, che costituiscono il patrimonio della Biblioteca, comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi e riflettono gli orientamenti culturali e l'evoluzione della società.

In particolare, comprendono:

- libri in italiano e in altre lingue, anche in formato digitale
- monografie e opere in più volumi a stampa
- pubblicazioni periodiche
- documentazione varia di interesse locale
- documenti sonori e video
- documenti multimediali
- documenti digitali
- quotidiani e riviste

L'acquisizione dei documenti, generalmente viene effettuata mediante acquisti a titolo oneroso, finanziati dal Comune di Rocca d'Evandro.

Il patrimonio della Biblioteca si rivolge:

- agli utenti minori di 14 anni, di norma, nella sezione Ragazzi
- agli utenti di età uguale o superiore a 14 anni, nelle altre sezioni.

### DONAZIONI

La Biblioteca accoglie il materiale documentario offerto tramite donazioni, selezionandolo secondo criteri di coerenza con le proprie finalità e in base agli spazi a disposizione. Si possono donare opere in ottime condizioni e di

recente pubblicazione di narrativa e saggistica, classici e non, libri per ragazzi, dvd, audiolibri. La Biblioteca non accoglie fra le proprie raccolte opere già presenti, opere incomplete o in cattivo stato di conservazione, opere d'uso strettamente scolastico/universitario/specialistico, opere di carattere multimediale che non rispettino la vigente normativa sul copyright o su supporti che stanno scomparendo dall'uso (es.: videocassette), periodici e riviste, enciclopedie. Il materiale accettato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della Biblioteca e non potrà più essere reclamato dal donatore che, al momento della consegna, sarà invitato a sottoscrivere una liberatoria. Il materiale che non entra a far parte formalmente del patrimonio potrà essere destinato a vari usi, per esempio, donato ad associazioni, scuole, ospedali, enti senza scopo di lucro o utilizzato per progetti legati al territorio. Per donare edizioni storiche, di pregio e fondi librari è possibile rivolgersi alla Direzione.