

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI ANCONA "L. BENINCASA"

La Carta dei Servizi descrive come vengono erogati i servizi della Biblioteca Comunale di Ancona, allo scopo di facilitare il loro utilizzo, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con i propri utenti.

In questa Carta dei Servizi della Biblioteca:

- vengono presentati ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- vengono fissati gli standard di qualità dei servizi e sono forniti le informazioni e gli strumenti utili a verificarne il rispetto;
- sono individuati gli obiettivi di miglioramento e precisati gli indicatori per accertarne il raggiungimento.

Facendo riferimento al *Manifesto Unesco sulle Biblioteche pubbliche* e alle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), al Comunicato di Leuven dell'agosto 1998 emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea, la Carta dei Servizi si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

Missione della Biblioteca

Secondo questi principi, la missione della Biblioteca, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, è quella di:

- garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione;
- promuovere la diffusione dell'informazione, sia scritta che audiovisiva, la pratica della lettura, la formazione permanente;
- favorire la creatività, lo studio, la ricerca, l'incontro e il confronto tra idee ed esperienze nei vari campi del sapere;
- promuovere la crescita culturale dei cittadini e la loro formazione permanente, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata;

- costituire un punto di riferimento per le diversità culturali;
- contribuire ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizio di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento;
- tutelare, conservare e valorizzare i fondi antichi e gli altri beni e risorse documentarie che compongono il patrimonio culturale della Biblioteca, in modo da trasmetterlo alle nuove generazioni e da renderlo fonte di studio e di avanzamento culturale;
- favorire la conoscenza della storia, delle tradizioni, dell'ambiente locali, in primo luogo attraverso l'insieme di libri e altre risorse documentarie, frutto di quanto la comunità cittadina ha espresso nel corso della sua storia.

Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza

- I servizi della Benincasa sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

- Ogni fascia di età trova in biblioteca materiale rispondente ai propri bisogni.

- Le raccolte ed i servizi non sono soggetti a nessun genere di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

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

Imparzialità e continuità

I servizi erogati dalla biblioteca seguono principi di *obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità*.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nella erogazione del servizio vengono annunciate ampiamente e preventivamente. Resta inteso che la Biblioteca si adopera attivamente per una riduzione del disagio e per una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La Benincasa effettua orari il più possibile ampi ed adeguati alle esigenze della comunità cittadina.

In caso di eventuali riduzioni di orario, si provvede ad informare tempestivamente ed ampiamente il pubblico.

La biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

La Benincasa opera perché da parte degli utenti possa essere esercitato consapevolmente il diritto di scelta nell'utilizzo del materiale documentario.

Le raccolte ed i servizi della biblioteca comprendono quindi per quanto possibile tutte le forme di documentazione disponibili su qualunque supporto, che dovranno riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta.

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della Benincasa saranno autocertificate previo accertamento della identità personale.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della Benincasa si ispira a principi di *efficienza* (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di *efficacia* (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

In quest'ottica va vista l'adesione della Benincasa al Servizio Bibliotecario Nazionale tramite la partecipazione al Polo Territoriale SBN, che attraverso la cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

La misurazione e la verifica dei risultati vengono costantemente attuate e portate a conoscenza del pubblico.

Standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti.

I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti.

Coinvolgimento del personale

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al

miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

Strumenti per l'erogazione del servizio

Sedi

Sede centrale

Biblioteca Comunale "L. Benincasa"

Via L. Bernabei 30 - 60121 Ancona

Tel. 0712225020

benincasa@comune.ancona.it

<http://www.bibliotecabenincasa.it>

La Biblioteca Benincasa ha origine dalla generosità del marchese Luciano Benincasa (1608-1671), che per testamento dispone nel 1669 l'accesso pubblico alla sua biblioteca. Nel 1671 il figlio Stefano apre la libreria paterna ai cittadini anconetani. Nel 1749 Eleonora Vincenzi, vedova di Luciano Filippo Benincasa, offre in dono la biblioteca di famiglia al Comune di Ancona. Attualmente la Benincasa ha sede nel cinquecentesco Palazzo Mengoni Ferretti.

Biblioteca Ragazzi

Biblioteca Ragazzi "A. Novelli"

Via L. Bernabei, 30/32 - 60121 Ancona

Tel. 0712225022

biblioteca.ragazzi@comune.ancona.it

<http://www.bibliotecabenincasa.it>

La Biblioteca dei Ragazzi A. Novelli è rivolta a bambini e ragazzi da zero a sedici anni circa. Offre alla sua utenza (bambini, ragazzi, genitori, insegnanti, educatori e chiunque sia a contatto con il mondo dell'infanzia e dell'adolescenza) una raccolta libraria e multimediale costantemente aggiornata e selezionata tra la produzione più qualificata. Organizza e propone attività di promozione alla lettura per le scuole e iniziative rivolte direttamente alla sua utenza.

Sede decentrata

Biblioteca "L'Isola del Tesoro"

Via Brece Bianche, 72 - 60131 Ancona

Tel. 0712864206

benincasa@comune.ancona.it

<http://www.bibliotecabenincasa.it>

L'utenza naturale della Biblioteca L'Isola del Tesoro è la popolazione residente nei nuovi quartieri a sud. Offre ai suoi utenti, adulti e ragazzi, un patrimonio documentario di narrativa e saggistica. La biblioteca organizza iniziative per le scuole e per i suoi utenti.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

La Benincasa è una biblioteca di pubblica lettura e conservazione, come gran parte delle biblioteche pubbliche delle Marche. Essa svolge quindi le due funzioni fondamentali di agenzia informativa e di luogo della memoria collettiva, attraverso la pluralità delle sue collezioni.

Per perseguire tali finalità, oltre a quanto diffusamente descritto come facente parte della sua missione, la Benincasa:

1. si avvale delle risorse documentarie nelle diverse forme in cui risultano disponibili: libri, quotidiani, periodici e altri documenti scritti, figurativi, audiovisivi, multimediali, su supporti cartacei, fotografici, magnetici, digitali e di ogni altra tipologia;

2. assicura l'accesso alle risorse documentarie disponibili nelle proprie sedi e ad altre ugualmente disponibili attraverso la rete telematica (p.es. gli e-book) e/o il prestito intersistemico e interbibliotecario;

3. provvede all'incremento del patrimonio documentario, nelle sue diverse tipologie e nel rispetto del pluralismo informativo e della qualità bibliografica, mediante:

- a) acquisti;
- b) doni;
- c) scambi;
- d) acquisizioni in base alla normativa sul deposito legale;

4. nella copertura delle varie aree tematiche, tiene conto delle esigenze di pluralismo informativo e qualità bibliografica, sia nella selezione delle novità editoriali sia nella copertura delle lacune riscontrate nel patrimonio documentario esistente, anche a causa del deterioramento legato all'uso;

5. offre l'opportunità di effettuare proposte di acquisto;

6. opera attraverso le attività di trattamento bibliografico e di catalogazione affinché con la massima efficacia e tempestività venga messo a disposizione dell'utenza il materiale documentario.

Queste operazioni sono condotte tenendo conto dello stato dell'arte e degli standard internazionali e nazionali del settore, nell'intento di perseguire la più ampia politica di

integrazione dei canali di accesso alle risorse documentarie a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. A questo scopo la Benincasa aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) tramite la partecipazione al Polo Territoriale SBN;

7. per poter offrire raccolte aggiornate e di reale efficacia documentaria, la Benincasa opera periodicamente interventi di verifica sulle collezioni documentarie, finalizzati anche allo scarto e/o macero del materiale bibliografico non più idoneo a garantire un servizio adeguato alle esigenze informative e documentarie cui è chiamato a rispondere. Restano intesi gli opportuni interventi conservativi, di legatoria e restauro per il materiale documentario raro e di pregio o comunque destinato alla conservazione.

SERVIZI E ATTIVITA' OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

A seguire vengono illustrati i servizi e le attività principali della biblioteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile nel sito www.bibliotecabenincasa.it. È inoltre possibile richiedere direttamente specifiche informazioni.

Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

Prestito a domicilio

Presso la Benincasa è istituito il servizio gratuito di prestito a domicilio di libri e DVD. Per utilizzare questo servizio è necessario iscriversi, compilando un apposito modulo di iscrizione e presentando un documento valido di riconoscimento. L'iscrizione è gratuita.

Per i bambini e ragazzi, si può richiedere in Biblioteca Ragazzi o scaricare dallo stesso sito il modulo di autorizzazione per i minori e consegnarlo firmato da un genitore al momento dell'iscrizione.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono ottenere in prestito contemporaneamente sia libri che DVD. La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali. E' possibile rinnovare sia telefonicamente che online il prestito dei documenti. Attualmente gli iscritti alla Benincasa, tramite autenticazione alla piattaforma SebinaYou, possono prenotare e/o prendere in prestito online documenti.

Prestito intersistemico e interbibliotecario

Gli iscritti alla Benincasa possono richiedere opere non disponibili in biblioteca, ma

reperibili altrove. Le richieste possono essere inoltrate a biblioteche del Polo territoriale, a biblioteche nazionali ed estere.

- Prestito intersistemico

E' il prestito di opere possedute dalle altre biblioteche del Polo Bibliotecario Territoriale ed è per lo più gratuito.

- Prestito interbibliotecario

E' il prestito di opere possedute da biblioteche italiane e straniere. Questo servizio è a pagamento. Informazioni sui costi nel sito della Benincasa all'indirizzo www.bibliotecabenincasa.it.

Informazione e consulenza

La Benincasa offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote. Un bibliotecario è a disposizione del pubblico presso il servizio di consulenza.

I cataloghi

Il materiale documentario posseduto dalla Benincasa è consultabile online tramite il catalogo in linea della Provincia di Ancona all'indirizzo <http://biblioteche.provincia.ancona.it/SebinaOpac/.do#0>

I libri o le opere multimediali possono essere ricercate per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana, per collocazione o per combinazioni diverse di questi elementi. È possibile non solo sapere se l'opera ricercata è presente, ma anche se è in prestito e fino a quando.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti anche un catalogo cartaceo per autori e titoli e un catalogo cartaceo per soggetti. Per ricerche più approfondite, si possono utilizzare i precedenti cataloghi per autori e titoli e per soggetti, a schede manoscritte.

Servizi on line

Consultando il sito della Benincasa (www.bibliotecabenincasa.it) è possibile:

- avere accesso alla piattaforma SebinaYou del Polo provinciale SBN di Ancona, che offre questi servizi:

* possibilità di fare ricerche nel catalogo della Benincasa;

* sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito;

*controllare le scadenze dei propri prestiti;

*avere accesso a materiale documentario digitalizzato;

*avere accesso alle biblioteche digitali MediaLibraryOnLine e ReteIndaco, che permettono agli iscritti della Benincasa di scaricare e-book, tracce musicali, di consultare quotidiani online e numerose banche dati.

- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;

- scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;

- consultare bibliografie su specifici argomenti;

- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche.

La Benincasa è presente nei social Facebook e Twitter, Flickr e Anobii.

Servizio Emeroteca

La Benincasa offre il servizio di consultazione retrospettiva di quotidiani locali e nazionali e la loro fotoriproduzione.

Modalità di utilizzo del servizio consultando il sito all'indirizzo www.bibliotecabenincasa.it.

Servizio Biblionastroteca

La Benincasa offre questo servizio, che prevede il prestito di audiolibri, anche per corrispondenza e la realizzazione di audiolibri su richiesta.

Modalità di utilizzo del servizio consultando il sito all'indirizzo www.bibliotecabenincasa.it.

Servizi di riproduzione e document delivery

In biblioteca è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Benincasa, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

Si effettuano anche riproduzioni in formato digitale che possono essere trasmesse per via telematica.

Tramite il servizio di consulenza è possibile richiedere l'invio di articoli o pagine di testo ad altre biblioteche (document delivery).

I servizi di riproduzione sono a pagamento; i costi sono riportati sul sito della Benincasa: www.bibliotecabenincasa.it.

Attività didattica e promozione della lettura

La Benincasa promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte sia ad adulti che a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 16 anni.

Le iniziative per questi ultimi vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico.

Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- partecipazione al programma nazionale Nati per Leggere;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio della biblioteca;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore;
- gruppo di lettura.

Proposte e servizi rivolti sia agli adulti che ai ragazzi e al mondo della scuola e alle famiglie sono consultabili nel sito www.bibliotecabenincasa.it.

Visite guidate per le scuole

La Benincasa accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti. È necessario prenotare la visita.

In occasione della visita guidata è possibile consegnare le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono, qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca i moduli di iscrizione compilati. Le istruzioni e i moduli scaricabili sono disponibili nel sito: www.bibliotecabenincasa.it.

Attività culturali

La Benincasa è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze.

- Organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative

volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

- Promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

ORARI DI APERTURA

STRUTTURE	SEDI	ORARI
Biblioteca Benincasa	Via L. Bernabei 30 60121 Ancona tel. 0712225024	Da lunedì a venerdì: 9-19
Biblioteca Ragazzi Novelli	Via L. Bernabei 30-32 60121 Ancona tel. 0712225022	Da lunedì a venerdì: 15-19 Il mattino attività con le scuole
Biblioteca Isola del Tesoro	Via Brecce Bianche 72 60131 Ancona tel. 0712864206	Da lunedì a venerdì: 15-18 Il mattino attività con le scuole

Orari estivi

Nei mesi estivi le biblioteche osservano un diverso orario di apertura. Le date di inizio e l'articolazione degli orari di apertura delle singole sedi vengono tempestivamente comunicate.

Rapporti con i cittadini

Informazione all'utenza

La Benincasa assicura un'informazione esauriente ai cittadini sulle attività e i servizi offerti e sulle modalità di fruizione degli stessi, sia attraverso i servizi di informazione presenti in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

Mette a disposizione dell'utente la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

Fattori, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento

Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

Questi i fattori di qualità della Biblioteca Benincasa individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- *Livello di ricettività*
- *Tempi e modalità di erogazione dei servizi*
- *Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi*

Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno dei fattori di qualità indicati, sono individuati successivamente gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.

L'*indicatore* è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo *standard di riferimento* è il valore atteso di un determinato indicatore.

Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il *livello di ricettività* della Biblioteca Benincasa è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico, intendendosi solo le ore di apertura effettive dei servizi e non quelle delle attività su prenotazione. Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nell'orario di apertura invernale sono i seguenti:

STRUTTURA	NUMERO ORE APERTURA SETTIMANALI
Biblioteca Benincasa	50
Biblioteca Ragazzi Novelli	20
Biblioteca Isola del Tesoro	15

Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi,

l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia. Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nelle varie sedi della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio

gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

Servizio di prestito e consultazione

Attività/Servizio	Indicatore	Standard generico
Servizio di prestito e di consultazione in sede	Costo del servizio	<i>Gratuito</i>
Iscrizione al prestito	Tempo di rilascio della tessera	<i>Immediato</i>
Prestito di documenti a scaffale aperto	Tempo di registrazione del prestito	<i>Immediato</i>
Distribuzione o prestito dei documenti conservati nei depositi interni (<i>Biblioteca Benincasa</i>)	Tempo di attesa	<i>Non oltre 20 minuti</i>
Prestito intersistemico nell'ambito del Polo Territoriale SBN (<i>Biblioteca Benincasa</i>)	Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non superiore ai 5 giorni lavorativi</i>
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e internazionale (<i>Biblioteca Benincasa</i>)	Tempo di inoltro della richiesta	<i>Non superiore ai 5 giorni lavorativi</i>
Prestito intersistemico nell'ambito del Polo Territoriale SBN (<i>Biblioteca Benincasa</i>)	Costo del servizio	<i>Gratuito nella maggior parte dei casi</i>
Prestito interbibliotecario in ambito nazionale e interna-	Costo del servizio	<i>Spese di spedizione</i>

zionale (Biblioteca Benincasa)		
Proposte d'acquisto	Percentuale di accoglimento	<i>Non inferiore al 50%</i>

Servizio di informazione, consulenza e promozione

Attività/Servizio	Indicatore	Standard generico
Servizio di informazione	Accessibilità	<i>Orario di apertura</i>
Servizio di consulenza bibliografica (Biblioteca Benincasa)	Accessibilità	<i>24 ore settimanali</i>
Visite guidate	Tariffa/Accessibilità	<i>Gratuito, su prenotazione</i>
Visite guidate per scolaresche	Tariffa/Accessibilità	<i>Gratuito, su prenotazione</i>
Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi	Tariffa/Accessibilità	<i>Gratuito, su prenotazione</i>
Attività culturali	Tariffa/Accessibilità	<i>Gratuito</i>

Servizio di riproduzione

Attività/Servizio	Indicatore	Standard generico
Servizio di fotocopiatura	Tempo di attesa	<i>Immediato.</i>

Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica informativa interna ed esterna • Servizi igienici • Ascensore • Servizi guide a stampa 	<ul style="list-style-type: none"> • Presente • Presenti • Presente • Presenti e gratuiti

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Nella seguente tabella sono indicati i referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

Servizio	Telefono	Indirizzo e-mail
Responsabile Servizio Biblioteche	0712225020	emanuela.impiccini@comune.ancona.it
Informazioni generali	0712225024	benincasa@comune.ancona.it
Segreteria, amministrazione, catalogazione	0712225021	paola.bernacchia@comune.ancona.it brunella.cherubini@comune.ancona.it
Servizi al pubblico	0712225024	marco.celli@comune.ancona.it daniela.gaetani@comune.ancona.it chiara.morbidoni@comune.ancona.it ortensia.tarabelli@comune.ancona.it
Settore antico, mostre, comunicazione	0712225049	giovanna.pirani@comune.ancona.it
Prestito interbibliotecario e reference	0712225023	stefano.grilli@comune.ancona.it
Biblioteca Ragazzi "A. Novelli"	0712225022	claudia.mosciatti@comune.ancona.it cristina.sacchetti@comune.ancona.it
Emeroteca	0712225028	benincasa@comune.ancona.it
Biblionastroteca	0712225026	stefania.pedrolli@comune.ancona.it
Biblioteca "L'Isola del tesoro"	0712864206	patrizia.marsigliani@comune.ancona.it

Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Benincasa si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica e della multiculturalità;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle collezioni ;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- migliorare la visibilità del patrimonio storico e delle collezioni speciali.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti

attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo.

La biblioteca promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

Altre modalità di valutazione

La Benincasa valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.

Eventuali reclami, suggerimenti e commenti, tutti debitamente firmati, possono essere inviati via e-mail a : benincasa@comune.ancona.it

La Direzione si impegna a dare risposta entro 30 giorni.

Comunicazione

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet istituzionale ed è consultabile in Biblioteca Benincasa.

Qualunque utente ne faccia semplice richiesta potrà riceverne una copia gratuita.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico, tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

Riferimenti Normativi

-1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

-1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell' 11 ottobre "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

-2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42

-2000. Legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali": prevede che ciascun ente erogatore di Servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;

- 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- 2008. Legge Finanziaria. L'art. 2, comma 461 prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;
- 2010. Regione Marche. Legge Regionale 9 febbraio, n. 4 “Norme in materia di beni e attività culturali”.