



COMUNE DI SENIGALLIA
Area Cultura, Comunicazione, Turismo
Ufficio Cultura - Biblioteca

Carta dei servizi della Biblioteca Comunale Antonelliana di Senigallia

Indice

1. Premessa
2. Elementi identificativi e missione della Biblioteca Comunale Antonelliana
3. Principi di erogazione del servizio
4. Strumenti per l'erogazione del servizio
5. Servizi
6. Diritti e doveri
7. Tutela dei diritti degli utenti, informazione e partecipazione

1. Premessa

a. Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi (d'ora in poi C.S.) è uno strumento di garanzia già in vigore da alcuni anni in diversi settori della Pubblica Amministrazione, in particolare nell'erogazione di servizi pubblici. Fondamentalmente la C.S. disciplina i rapporti tra l'erogazione di un Servizio – quello bibliotecario in questo caso – e gli utenti, definendo una sorta di patto, nel quale il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della fruizione nonché le forme di partecipazione e controllo messe a disposizione degli utenti.

b. Perché la Carta dei Servizi

Un primo motivo per l'elaborazione di una C.S. per la Biblioteca Comunale Antonelliana (d'ora in poi BCA) riguarda l'opportunità di qualificare un servizio pubblico - tale e a tutti gli effetti deve ritenersi una biblioteca nell'approccio all'elaborazione di una C.S. - diventando quindi lo strumento privilegiato per informare l'utente sulla quantità e qualità dei servizi offerti ed anche un utile parametro per valutare la qualità della vita nella città.

Un secondo motivo deriva dalla necessità di recepire e fare propri i principi contenuti in dichiarazioni e atti normativi che si riportano al successivo punto c.

c. Riferimenti normativi

1. Art. 9, comma 1, Costituzione. “La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica”.
2. Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'*International Federation of Library Associations and Institutions* (1999)
3. Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1995). “La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. Perciò l'Unesco incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo. La biblioteca pubblica è “il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione”.

4. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. La Direttiva prevede che nell'erogazione di servizi pubblici ci si debba ispirare ad alcuni principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), individuando i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottare e pubblicare standard, sia generali che specifici, di qualità e quantità dei quali si deve assicurare il rispetto, anche con appositi metodi di valutazione.

2. Elementi identificativi e mission della Biblioteca Comunale Antonelliana

Elementi identificativi

Biblioteca Comunale Antonelliana
Via Ottorino Manni, 1 – 60019 Senigallia (AN)

Contatti:

Front-Office: 071 6629302

Uffici: Tel.071 6629330 (anche fax) – 071 6629398

Sezione bambini e ragazzi: 071 6629448

Direttore: Tel. 071 6629329

Mail: biblioteca@comune.senigallia.an.it

Sito web: www.bibliotecasenigallia.it

Orario di apertura al pubblico:

Da lunedì a venerdì: 9.00 – 19.00

Sabato: 8.30 – 13.30

Orario erogazione dei servizi:

Mattino: da lunedì a sabato: 9.00 – 13.00

Pomeriggio: da martedì a giovedì: 15.30 – 18.30

Nei mesi di luglio e agosto l'orario può subire variazioni

La “mission” della Biblioteca Comunale Antonelliana

La BCA si configura come una biblioteca di conservazione e di pubblica lettura, al servizio dei cittadini, quale via locale di accesso libero e gratuito all'informazione e alla conoscenza.

La BCA si rivolge a tutti i potenziali utenti, senza alcuna distinzione, in linea con i principi enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

La BCA vuole coniugare la sua tradizionale vocazione alla conservazione del patrimonio storico con le moderne istanze della multimedialità e della multiculturalità, con l'obiettivo di fornire a tutti i potenziali utenti: opportunità di informazione e apprendimento, strumenti per lo studio e la ricerca, proposte per la libera lettura, occasioni di socializzazione e di impiego del tempo libero.

La BCA è in crescita e vuole offrire raccolte aggiornate e rappresentative dell'attuale produzione editoriale locale e nazionale e documentare la cultura contemporanea attraverso tutti gli strumenti e i supporti informativi: libri, quotidiani e riviste, CD, DVD, risorse elettroniche.

La BCA è in evoluzione: i suoi servizi vengono continuamente rinnovati per assecondare le esigenze degli utenti, ai quali viene proposta una modalità di accesso alla cultura amichevole e informale.

3. Principi di erogazione del servizio

Uguaglianza

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

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

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

La BCA offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.

La BCA 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 saranno preventivamente annunciati, adoperandosi in ogni modo per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

La BCA, compatibilmente con le proprie risorse, effettua orari di apertura il più possibile ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico.

La BCA è impegnata nella eliminazione delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

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

La BCA si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

Partecipazione e trasparenza

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La BCA promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La BCA garantisce la semplificazione delle procedure e una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione.

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

La BCA si adopera per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione

Il funzionamento della BCA 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).

La misurazione e verifica dei risultati è costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico.

Vengono perseguiti gli standard professionali di servizio. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

4. Strumenti per l'erogazione del servizio

Sede

La BCA ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è immediatamente riconoscibile. L'edificio non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna.

Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio.

Raccolte documentarie e loro organizzazione

Il patrimonio della BCA è costituito da circa 100.000 documenti suddivisi tra fondi antichi, libri moderni, libri per ragazzi, periodici, materiale multimediale (DVD, CD audio, CD ROM).

I documenti sono ordinati secondo criteri biblioteconomici volti a garantirne la maggiore fruibilità possibile da parte degli utenti.

Le procedure di catalogazione delle opere possedute fanno riferimento alle norme di biblioteconomia correntemente adottate.

L'incremento del patrimonio documentario e multimediale deriva dall'acquisto di libri, periodici, documenti in formato multimediale effettuato sulla base della disponibilità di bilancio.

Entro questo limite, la BCA acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali internazionalmente riconosciuti.

Della BCA fa attualmente parte anche l'Archivio Storico Comunale, memoria della Città di Senigallia con documenti che vanno dal XV al XIX secolo.

Personale: autonomia e aggiornamento professionale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dal Comune di Senigallia.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che la Città di Senigallia assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Cooperazione interbibliotecaria

La BCA aderisce al Servizio bibliotecario nazionale attraverso il Sistema Bibliotecario Regionale. Ciò consente agli utenti di accedere al servizio di prestito interbibliotecario a livello regionale e nazionale e facilita l'adozione di nuovi servizi su scala regionale, con una migliore allocazione delle risorse.

5. Servizi

Lettura e consultazione

La BCA raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale.

Il servizio di lettura e consultazione è aperto a tutti. Parte del materiale è disposta "a scaffale aperto" ed è direttamente accessibile dagli utenti. Per i documenti conservati nei magazzini occorre fare una richiesta al front-office.

Per la ricerca di libri e periodici è possibile consultare il catalogo a schede e, per tutti i documenti acquisiti, è disponibile il catalogo elettronico a questo indirizzo:

<http://biblioteche.provincia.ancona.it/SebinaOpac/Opac>

I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per fornire loro tutte le informazioni utili alla ricerca di un documento.

Il tempo massimo di attesa per poter consultare un documento conservato nei magazzini è di 10 minuti.

Non ci sono limitazioni allo studio con libri propri, fatte salve le esigenze di interesse generale di tutti gli utenti della biblioteca.

Per la consultazione di documenti multimediali (DVD e CD audio) sono a disposizione tre postazioni in una apposita saletta attigua alla sala lettura.

Presso l'Emeroteca possono essere consultati quotidiani e periodici. La BCA mette a disposizione del pubblico 7 quotidiani di cui 5 a tiratura nazionale e 30 periodici correnti.

Servizio di prestito

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

La BCA garantisce la semplificazione e la rapidità delle procedure di prestito.

Per accedere al prestito occorre essere iscritti alla BCA. L'iscrizione si può fare presso il front-office presentando un documento di identità e compilando un modulo di iscrizione.

È possibile prendere in prestito:

- tre libri alla volta. Durata del prestito: 30 giorni prorogabili per una sola volta, salvo prenotazioni;
- due audiovisivi e/o risorse elettroniche. Durata del prestito: 7 giorni prorogabili una sola volta salvo prenotazioni. Nel caso di raccolte contenenti più audiovisivi, è consentito il prestito di una sola di esse.

Sono escluse dal prestito a domicilio queste tipologie di documenti:

- opere di consultazione compresi i dizionari;
- opere afferenti ai fondi locali;
- opere facenti parte di fondi storici e archivi personali;
- tesi di laurea;
- quotidiani e periodici;
- le miscellanee;
- opere antiche, rare o di pregio e tutte le opere il cui stato di conservazione imponga particolari misure di sicurezza nella consultazione;
- opere comunque pubblicate prima del 1950.

È possibile prenotare un documento in prestito a un altro utente direttamente in Biblioteca, per telefono o e-mail. Il documento prenotato resta a disposizione dell'utente che lo ha richiesto per massimo tre giorni dopo il suo rientro, trascorsi i quali, se non viene ritirato, la prenotazione si intende decaduta.

Qualora il materiale prestatato non sia restituito entro i termini prescritti, trascorsi quindici giorni dalla scadenza la Biblioteca ne sollecita la restituzione, per telefono o e-mail. Trascorsi ulteriori sette giorni invia a domicilio dell'utente moroso un avviso di sollecito. Superati i trenta giorni di ritardo il sistema esclude automaticamente l'utente dal prestito per un periodo uguale al ritardo cumulato. In caso di danneggiamento o di mancata restituzione l'utente verrà escluso dal prestito (in via temporanea o definitiva in caso di recidiva) e dovrà provvedere all'acquisto di una nuova copia o, se non disponibile in commercio, di documento di analogo valore commerciale.

Prestito interbibliotecario

La BCA eroga ai suoi utenti il servizio di prestito interbibliotecario, una forma di prestito che consente di reperire documenti presso altre biblioteche presenti sul territorio nazionale o internazionale. La BCA si fa carico della richiesta di prestito alle altre Biblioteche. È possibile richiedere fino ad un massimo di tre documenti per lettore. La richiesta viene presentata di persona al bibliotecario, compilando in ogni sua parte, il modulo reperibile in biblioteca e può essere annullata solo se non ancora trasmessa alla biblioteca prestante. Il servizio è a pagamento essendo a carico del richiedente il rimborso delle spese postali. La biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo della pubblicazione, che rimane a sua disposizione per cinque giorni: nel caso di mancato ritiro, la pubblicazione viene restituita alla biblioteca prestante e l'utente viene sospeso dai servizi in via temporanea o definitiva in caso di recidiva. L'utente è tenuto a rispettare le condizioni, le restrizioni e gli eventuali rimborsi spese previsti dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti alle pubblicazioni ricevute in prestito. Il servizio di prestito interbibliotecario è sospeso dal 1 al 31 agosto.

Servizio di riproduzione e fornitura documenti

Il servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia e scannerizzazione) è disponibile per gli utenti della BCA che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca e nel rispetto della normativa vigente.

La BCA effettua servizio di fotocopie solo per il proprio materiale dietro esplicita richiesta al front-office. Le operazioni di copiatura sono effettuate esclusivamente dal personale della biblioteca. La tariffa in vigore è di € 0,10 a copia per il formato A4 e € 0,20 per il formato A3. Non è consentita la riproduzione con qualsiasi mezzo di documenti dei fondi storici se non espressamente autorizzata dalla direzione della biblioteca.

Servizio di informazione

La BCA fornisce servizi di consulenza bibliografica e assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte fattuali basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la BCA si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.

I cataloghi elettronici e a schede nonché le banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti.

Servizio Internet

Tutti i locali della BCA sono dotati di una connessione Internet WI-FI di cui gli utenti possono servirsi liberamente tramite i propri dispositivi.

Sono disponibili sei postazioni per la libera navigazione in Internet nel reparto Informagiovani, al cui personale è demandata la gestione di questo servizio disciplinato da apposito regolamento.

Servizi per bambini e ragazzi

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la Sezione bambini e ragazzi della BCA offre servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico.

I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

È parte sostanziale di questi servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

La Sezione bambini e ragazzi mette a disposizione più di 6.000 volumi scelti per la qualità dei testi e delle immagini con particolare attenzione alle esigenze delle diverse fasce di età.

La Sezione offre libri selezionati per incontrare i mutevoli interessi dei ragazzi, incoraggiare la lettura per piacere e per studio, sostenere la capacità di fare ricerche ed elaborare le informazioni.

Per gli insegnanti è disponibile una sezione dedicata al libro e alla promozione della lettura. Per i genitori, una selezione di testi dove cercare risposte e consigli riguardanti il "mestiere" di genitore".

È presente inoltre uno scaffale multiculturale con libri in varie lingue per favorire l'incontro e la comprensione tra culture diverse. La Biblioteca Antonelliana Ragazzi mette a disposizione dei propri utenti anche uno scaffale di in-book, libri in simboli utilizzabili quali facilitatori relazionali per soggetti portatori di disabilità intellettiva in particolare l'autismo, oltre a libri per soggetti con difficoltà visive e audiolibri.

La Sezione effettua una programmazione culturale continuativa che collega il ruolo della biblioteca al territorio. In tale direzione vengono organizzate letture ad alta voce, laboratori creativi, animazioni, incontri con l'autore e altre iniziative volte a promuovere il libro e la lettura.

La BCA aderisce inoltre al progetto nazionale *Nati per leggere*, per favorire l'approccio con il libro e la lettura dei bambini in età prescolare.

È possibile utilizzare il prestito a domicilio con le stesse modalità del servizio erogato agli adulti. Si possono prendere in prestito fino a 6 libri per un periodo di 30 giorni e 2 DVD per un periodo di 7 giorni, rinnovabile per una volta salvo prenotazioni.

Documentazione locale

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica e attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. In particolare i fondi locali si suddividono in Fondo Senigalliese e Fondo Marchigiano.

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca

La BCA è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

La BCA promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali.

6. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e verificarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.
- rispettare i regolamenti offrendo i servizi al pubblico con imparzialità e sollecitudine;

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite, rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

7. Tutela dei diritti degli utenti, informazione e partecipazione

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla BCA nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato – al Dirigente dell'Area Cultura, Comunicazione, Turismo – verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto (vedi modulo in allegato). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Rapporto con gli utenti

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il Direttore della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

Informazione e partecipazione

A cadenza almeno biennale la BCA effettua un'indagine presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati e in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare in qualsiasi momento suggerimenti per l'acquisto di libri e documenti via mail o utilizzando il modulo disponibile presso il front-office nonché fornire indicazioni per il miglioramento dei servizi (vedi modulo allegato).

Sono consentite – e favorite – forme di partecipazione alle attività della BCA, inerenti la promozione dei libri e della lettura, da parte di singoli e associazioni culturali.

Le associazioni culturali cittadine e, fra queste, le eventuali associazioni costituite fra gli utenti della Biblioteca, possono essere chiamate a concorrere, a titolo consultivo, alla definizione degli obiettivi e delle attività nonché alla valutazione della qualità ed efficacia dei servizi resi dalla BCA.

La Carta dei Servizi è affissa in Biblioteca e resa pubblica attraverso il sito internet della Città di Senigallia.

Le modifiche alla Carta dei Servizi possono essere adottate in qualunque momento con deliberazione della Giunta comunale. La BCA si impegna a darne tempestivamente la massima pubblicità.

