CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI RECANATI

POLO BIBLIOTECARIO M.A. BONACCI BRUNAMONTI



PREMESSA E FINALITÀ

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Recanati, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio. Inoltre la carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca. Si intende infine offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, anche al fine di formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

La presenza e il funzionamento del Polo bibliotecario arricchiscono il tessuto sociale, fungendo da spazi di elaborazione culturale, luoghi di incontro e centri di rilevanza sociale sul territorio cittadino. La Biblioteca Comunale di Recanati è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando, altresì, di valorizzare le peculiarità storiche, tecniche e geografiche.

La Biblioteca Comunale di Recanati è inserita nel Sistema bibliotecario della Regione Marche, sottosistema Biblioteche Marche Sud, in armonia con i programmi e gli indirizzi generali della Regione per l'attuazione del Servizio Bibliotecario Nazionale.

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi del Polo Bibliotecario sono erogati secondo i principi di uguaglianza, imparzialità e neutralità, garantendo l'accesso e la qualità del servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione basata su sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali.

Il personale della biblioteca agisce secondo criteri di obiettività ed imparzialità, offrendo attenzione uniforme a tutte le richieste e non introducendo artificiali disparità nella cura dei singoli casi.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali ed il trattamento di ogni informazione raccolta è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, in piena conformità con il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e le normative vigenti.

La biblioteca eroga il proprio servizio, nei limiti orari resi noti attraverso opportuna segnaletica esterna ed interna, garantendone la regolarità e la continuità, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni in materia. Eventuali cambiamenti o interruzioni saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Biblioteca Comunale di Recanati è un servizio culturale pubblico, aperto a tutti i cittadini, che promuove l'accesso alla conoscenza, alla lettura, alla formazione permanente e all'inclusione sociale.
La Biblioteca è un luogo di studio, ricerca, socializzazione e partecipazione culturale, attenta ai bisogni informativi, educativi e ricreativi della comunità.
E' posta al primo piano di uno stabile in corso Persiani, in pieno centro storico, a cui si aggiunge, al secondo piano, la Mediateca, quale centro culturale polivalente.
Il patrimonio della Biblioteca ammonta a circa 30.000 volumi, di cui circa 10.000 sono parte del fondo antico costituito dai libri delle corporazioni religiose soppresse (con edizioni dei secoli XVI-XIX) e dal lascito Leoni (con edizioni dei secoli XVII-XIX). Il patrimonio moderno si compone di letteratura contemporanea italiana e straniera, da una sezione di fumetti, manga e graphic novel. Completano l'offerta una collezione di studi storici locali (comprensiva delle principali riviste marchigiane), una di studi leopardiani e una dedicata alla poesia contemporanea nella sala "Multiverso".

Sono disponibili circa 40 postazioni di studio, suddivise tra sala studio, sala studi storici, emeroteca (con una postazione pc dedicata all'utenza), sala Multiverso e sala fondo antico. Un'ampia sala ragazzi offre libri per la fascia d'età 0-15 anni, accoglie le iniziative loro dedicate, ed ospita un punto "un baby pit-stop" per favorire le mamme che allattano. Dal 2014 la Biblioteca Comunale di Recanati aderisce al Progetto Nazionale "Nati per leggere", promuovendo la lettura per bambini fin dai primi mesi di vita e dal 2019 al Progetto "Nati per la Musica". Nel corso dell'anno si svolgono incontri con gli autori, visite scolastiche, presentazioni di libri e seminari divulgativi organizzati anche in collaborazione con associazioni e istituzioni culturali del territorio. La Biblioteca effettua il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura dei documenti (DD). Garantisce l'accesso agli utenti diversamente abili. Nella Mediateca Comunale 3.0 è possibile lo studio di gruppo, l'utilizzo delle postazioni internet per ricerche personali, il prestito di tablet che consentono l'accesso alla Biblioteca Digitale MLOL, attività laboratoriali, ludiche e conferenze.

ACCESSO AL SERVIZIO

La biblioteca ha sede nel centro storico, in Corso Persiani, 52. La sede dispone di ascensore per garantire l'accessibilità a tutti i piani.

La struttura è organizzata per bilanciare studio individuale, attività collettive e conservazione del patrimonio:

1° PIANO (Biblioteca):

Accoglienza: Front office, prestito e assistenza (reference).

Lettura e Studio: Sale studio, sezione locale, sezione “Leopardi”, fondo antico, narrativa e saggistica.

Ragazzi: Sala bambini, fumetti, manga e spazio Baby Pit Stop.

Svago e Cultura: Emeroteca, sala internet, area ristoro e sala conferenze.

3° PIANO (Mediateca):

Accoglienza: Front office e assistenza (reference).

Spazi polivalenti: sala di conversazione e postazioni pc, sala musica, teatrino, sala didattica e sala giochi.

La biblioteca garantisce il libero accesso ai documenti collocati a scaffale aperto e dispone di postazioni Internet che consentono agli utenti un accesso all'informazione in rete.

L'ingresso e la consultazione del materiale in sede sono gratuiti e aperti a tutti. Per usufruire del prestito domiciliare è necessaria l'iscrizione, che avviene tramite la presentazione di un documento d'identità valido. L'iscrizione è gratuita.

La Biblioteca Comunale di Recanati fa parte del Sistema Bibliotecario Marche e del Sistema Bibliotecario delle biblioteche della Provincia di Macerata.

Presso la Biblioteca è disponibile il servizio Biblioteca Digitale MLOL (Media Library On Line, per la consultazione di ebook, quotidiani, periodici, musica e audiolibri): l'iscrizione è gratuita, previa registrazione.

Il catalogo della biblioteca è interamente digitalizzato e può essere consultato al seguente link:https://bibliomarchesud.it/opac/Opac.do

La Biblioteca garantisce un'ampia articolazione dell'orario di apertura al pubblico, strutturata per favorire la massima accessibilità ai servizi e la partecipazione dei cittadini. Al fine di assicurare un'informazione sempre tempestiva e aggiornata, il dettaglio degli orari vigenti — inclusi i periodi di operatività estiva o le eventuali variazioni per festività — è reso noto mediante affissione presso la sede e pubblicazione costante sui canali digitali ufficiali dell'Ente.

CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI

Consultazione dei documenti a scaffale aperto in sede

è libera e gratuita, non richiede la mediazione del personale e non prevede limitazioni quantitative.
Per la consultazione delle monografie moderne e delle opere collocate a deposito o in armadi chiusi è possibile rivolgendosi agli operatori della biblioteca.
La biblioteca si impegna a rendere accessibili agli utenti i documenti richiesti in tempo reale, compatibilmente con le esigenze di servizio nascenti dalla compresenza di altri utenti.

Consultazione dei quotidiani e i periodici collocati a magazzino

è possibile dietro richiesta agli operatori della biblioteca, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Consultazione dei documenti appartenenti ai fondi antichi e speciali - Fondo Leoni e Biblioteca Benedettucci

I fondi antichi e speciali della biblioteca, per il loro carattere di rarità bibliografica, sono sottoposti a particolari restrizioni e cautele, volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità. La loro consultazione è consentita agli utenti che presentino una motivata richiesta:

- compatibilmente allo stato di conservazione dei documenti
- sotto la stretta sorveglianza del personale della biblioteca
- esclusivamente per motivi di studio comprovati da adeguata documentazione;
- secondo modalità e tempi da concordare.

Catalogo elettronico

La biblioteca garantisce l'aggiornamento in tempo reale delle notizie bibliografiche presenti all'interno del proprio catalogo, consultabile sia dai terminali collocati all'interno dell'edificio, sia via internet, all'indirizzo: https://bibliomarchesud.it/opac/.do

PRESTITO

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limitazione di residenza. Per la prima iscrizione al prestito è necessario un documento di identità valido.

Durata massima del prestito

La durata massima del prestito è così stabilita:

- 30 giorni per i libri a stampa;
- 3 giorni per il libri di sola consultazione;

Proroga del prestito

L'utente ha facoltà di chiedere il rinnovo del prestito, per pari periodo.
Il rinnovo può avvenire secondo le seguenti modalità, a scelta dell'utente:

- di persona;
- per telefono: 071 9740021;
- per posta elettronica: biblioteca@comune.recanati.mc.it

Ritardo nella restituzione dei documenti

Il ritardo nella restituzione comporta automaticamente l'esclusione dal servizio di prestito, se dopo le dovute segnalazioni da parte del personale della Biblioteca, l'utente non riconsegna il volume. L'utente ritardatario viene prima avvisato due volte telefonicamente e, in mancata restituzione, tramite raccomandata A/R.
La restituzione del libro deve avvenire, senza oneri entro 10 giorni dal ricevimento della raccomandata; in caso contrario, verranno adottate le sanzioni previste dall'Atto di Giunta n. 396 del 02/12/2025.

Quantità massime di documenti destinati al prestito

Ogni utente iscritto alla Biblioteca ha facoltà di prendere gratuitamente in prestito le seguenti quantità massime di documenti in contemporanea:

- 4 libri a stampa;
- 1 documento proveniente dal prestito interbibliotecario.

Esclusione dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti antichi e di pregio, le tesi di laurea e i documenti appartenenti ai fondi speciali;
- i documenti per sola consultazione interna;
- i vocabolari;
- le enciclopedie;
- i quotidiani e i periodici.

Registrazione del prestito e della restituzione

Avviene a cura dell'operatore attraverso l'impiego degli strumenti elettronici attivi presso la biblioteca. La correttezza del processo di registrazione del prestito e della restituzione è responsabilità congiunta dell'operatore e dell'utente.

Restituzione dei documenti

L'utente può restituire i documenti in prestito sia personalmente, sia ricorrendo ad altri soggetti che godono della sua fiducia, come amici e familiari, senza bisogno di presentare la tessera.

La restituzione avviene presso la biblioteca.

Danneggiamento o smarrimento di documenti

L'utente si impegna a conservare nel modo più idoneo possibile i documenti presi in prestito in biblioteca. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca attraverso:

- la consegna alla biblioteca di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita;
- l'acquisto di una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita, oppure – in caso di indisponibilità – per l'acquisto di una edizione equivalente.

Prenotazioni

Gli utenti possono effettuare la prenotazione di documenti già in prestito, rivolgendosi direttamente agli operatori della biblioteca, per telefono o per posta elettronica.
Al momento del rientro del documento desiderato, il personale della biblioteca avverte telefonicamente l'utente della disponibilità del documento, che rimane in deposito per 7 giorni. Trascorso tale termine, la prenotazione è annullata e il documento viene rimesso in circolazione.

Prestito intersistemico e interbibliotecario

La biblioteca offre agli utenti l'opportunità di accedere senza oneri diretti ai patrimoni bibliografici delle altre biblioteche aderenti alla rete documentaria provinciale e nazionale. Ogni utente può richiedere un massimo di due documenti in prestito intersistemico o interbibliotecario.
Per ciascun circuito di cooperazione gli utenti sono chiamati a rispettare gli specifici regolamenti di servizio ed in particolare a rispettare i tempi di restituzione fissati.
Di norma non è previsto rinnovo sui documenti provenienti dal prestito interbibliotecario.
Per le richieste di prestito da presentare a biblioteche che non operano in regime di reciprocità gratuita, la biblioteca informa gli utenti sulle specifiche condizioni del servizio (con particolare riferimento al pagamento di tariffe e/o al rimborso di spese di spedizione). L'autorizzazione alla richiesta di prestito interbibliotecario da parte dell'utente comporta per lo stesso l'accettazione delle condizioni di prestito.

FINALITÀ OPERATIVE

La Biblioteca Comunale di Recanati non è soltanto un luogo di conservazione, ma un centro informativo dinamico che persegue le seguenti finalità strategiche:

1. Favorire l'accesso libero e gratuito all'informazione e alla cultura

La Biblioteca si impegna a rimuovere ogni barriera — economica, sociale o fisica — che possa ostacolare l'acquisizione di conoscenza. Attraverso il pluralismo delle collezioni e l'accesso alle tecnologie digitali, garantisce a ogni cittadino la possibilità di orientarsi nella complessità del mondo contemporaneo, offrendo risorse aggiornate e verificate.

2. Promuovere la lettura e il pensiero critico

La promozione della lettura è intesa come strumento fondamentale di crescita personale. La Biblioteca stimola la curiosità intellettuale attraverso percorsi di lettura per ogni fascia d'età, incontri con autori e gruppi di lettura.

3. Sostenere il diritto allo studio, alla formazione e alla cittadinanza attiva

La Biblioteca funge da supporto essenziale per l'apprendimento permanente (lifelong learning). Fornisce spazi idonei e materiali didattici per supportare il successo scolastico e accademico, ma si propone anche come luogo di educazione alla cittadinanza. Attraverso la diffusione di informazioni pubbliche e l'organizzazione di momenti di dibattito, favorisce la partecipazione consapevole degli individui alla vita della comunità.

4. Valorizzare il patrimonio documentario e culturale locale

Custode della memoria storica della città e del territorio, la Biblioteca si dedica con cura alla conservazione e alla promozione della Sezione Locale e del Fondo Antico. Valorizzare questo patrimonio significa riconnettere i cittadini alle proprie radici, rendendo i testi documentari accessibili alla collettività anche attraverso digitalizzazioni e attività divulgative.

PERSONALE ADDETTO

La biblioteca si avvale di operatori che sono impegnati nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione-misurazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto dei principi stabiliti dal "Codice deontologico del bibliotecario" fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali. L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno primario della biblioteca, che è chiamata a garantire interventi organici di formazione in servizio.
Il personale addetto al servizio del Polo Bibliotecario opera nel rispetto del presente documento e delle disposizioni comunali.

Il servizio è garantito da personale qualificato che rispetta specifici requisiti:

Competenze Relazionali e Comunicative

- Orientare l'utente: capacità comunicative e relazionali per accogliere e assistere visitatori con esigenze diverse.
- Avere versatilità e proattività: Capacità di pianificare attività culturali, gestire eventi di promozione della lettura e applicare tecniche di marketing culturale.

Competenze Organizzative e Metodologiche

- Facilitare la collaborazione: Attitudine al lavoro di squadra e alla cooperazione tra diverse biblioteche per lo sviluppo di standard condivisi.

COORDINAMENTO E GESTIONE DEL SERVIZIO

La ditta affidataria individua un Coordinatore del servizio, quale unico interlocutore con l'Amministrazione comunale, con i seguenti compiti:

- pianificare e programmare gli interventi;
- sostituire tempestivamente il personale assente, assicurando la continuità del servizio;
- verificare la regolarità delle presenze e del corretto svolgimento delle attività;
- mantenere i contatti con i Servizi comunali per il monitoraggio del servizio;
- trasmettere annualmente una Relazione sull'attività svolta, contenente indicatori di efficacia, criticità e proposte di miglioramento;
- fornire ai propri collaboratori di idoneo documento di riconoscimento aziendale.

STANDARD DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

AREA DI QUALITÀ	LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO
Puntualità e continuità del servizio	Presenza degli operatori, secondo calendario di servizio vigente.
Sostituzione del personale assente	Sostituzione tempestiva in caso di assenza del personale.
Comportamento e rispetto degli utenti	Assenza di reclami fondati relativi a condotte scorrette o negligenze da parte del personale addetto al servizio.
Coordinamento operativo e continuità del servizio	Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.
Sicurezza e prevenzione	Assenza di incidenti imputabili a negligenza del servizio di assistenza.
Accessibilità per persone con disabilità	Supporto attivo all'assistenza in presenza di disabilità o ridotta mobilità.

ACCESSIBILITÀ E INCLUSIONE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il polo bibliotecario garantisce la piena accessibilità delle proprie strutture e dei propri servizi, assicurando l'effettivo esercizio del diritto alla cultura a tutti i cittadini, senza distinzione alcuna.
In particolare, il servizio assicura:

- L'assenza di barriere architettoniche per l'accesso ai locali, l'utilizzo degli spazi di studio e la fruizione dei servizi igienici, in conformità con la normativa vigente.
- La disponibilità del personale addetto a fornire supporto specifico per la ricerca a scaffale, l'uso delle postazioni informatiche e l'orientamento all'interno della struttura per le persone con ridotta mobilità o disabilità sensoriali.

La biblioteca stringe alleanze con associazioni di volontariato, gruppi di cittadini, scuole e altri soggetti pubblici e privati, nell'intento di incentivare l'accesso al servizio di pubblica lettura da parte di tutti, in particolar modo dei soggetti con ridotte opportunità di accesso.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti o reclami riguardanti il servizio:

- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo PEC del Comune di Recanati: comune.recanati@emarche.it;
- Ufficio Cultura Turismo Eventi: Piazza Leopardi, 26 Recanati (2° piano)
- compilando l'apposito modulo di feedback disponibile al seguente link: https://forms.gle/NKQMstKwH5kx51y76

Il Comune garantisce:

- risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione;
- verifica puntuale dell'eventuale disservizio;
- azioni correttive documentate in caso di reclami fondati.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio garantisce un elevato standard di qualità attraverso l'adozione di un modello di coordinamento costante e sinergico tra tutti gli attori coinvolti.

I referenti chiave del sistema di coordinamento sono il Coordinatore del Servizio Comunale, il Coordinatore della ditta che svolge il servizio nel Polo Bibliotecario.
Questo coordinamento ha come obbiettivo prioritario la massima prevenzione e la rapida soluzione di eventuali disservizi segnalati, assicurando l'efficacia, la continuità, e la sicurezza del servizio di assistenza.

RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

Riferimento	Dettagli
Ente Titolare	Comune di Recanati – Area Servizi al Cittadino e Affari Generali
Ufficio Competente	Ufficio cultura,turismo, spettacoli ed eventi
Contatti Telefonici	071.7587369 / 071.7587370
Email	ufficiocultura@comune.recanati.mc.it
PEC	comune.recanati@emarche.it

ADOZIONE

La presente Carta dei Servizi è stata adottata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 162 del 19/05/26