



COMUNE DI GENOVA

# **Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili Biblioteche Berio e De Amicis**

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

### **La Biblioteca Civica Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi Edmondo De Amicis si impegnano a:**

1. garantire il diritto all'accesso gratuito e libero all'informazione, sulla base di eguali condizioni di accesso per tutti senza discriminazione di età, razza sesso, provenienze religiose, nazionali, culturali, lingua, condizione sociale, capacità e abilità personali, nella logica e nella costruzione di una visione di biblioteca inclusiva;
2. rispondere ai crescenti cambiamenti della società e soddisfare i bisogni culturali dei cittadini di ogni età, mettendoli in grado di partecipare e di contribuire alla vita della comunità;
3. attuare modalità di erogazione dei servizi/prodotti agevolandone l'accesso, accogliendo le esigenze (esplicite, implicite e latenti) degli Utenti e attivando sistemi di monitoraggio continuo per verificarne il grado di soddisfazione e l'evoluzione dei bisogni;
4. fornire informazioni chiare e complete sui servizi erogati, diffondere la conoscenza dei servizi presso tutta la popolazione e promuoverne l'utilizzo, anche attraverso incontri mirati ad educare i cittadini all'uso della biblioteca, differenziati per target di riferimento;
5. garantire l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi e prodotti, anche attraverso soluzioni innovative;
6. riesaminare e ridefinire periodicamente i propri obiettivi, attivare piani di miglioramento continuo che recepiscano le osservazioni e le proposte della Clientela e del personale, con particolare attenzione agli addetti al front-office, favorendone partecipazione e responsabilizzazione;
7. sviluppare rapporti di collaborazione con altre biblioteche e sistemi bibliotecari, anche finalizzati al confronto esterno (benchmarking) come strumento di controllo/miglioramento dei servizi erogati e della loro organizzazione nonché di individuazione di buone pratiche;



COMUNE DI GENOVA

# **Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili Biblioteche Berio e De Amicis**

8. sviluppare rapporti di collaborazione con organizzazioni e istituzioni della comunità internazionale, nazionale e locale;
9. sensibilizzare tutto il personale con riferimento alle politiche del Sistema di Gestione per la Qualità, in essere presso entrambe le biblioteche, e coinvolgerlo pienamente nel principio base di “centralità” della Clientela/Utenza e delle sue esigenze, favorendo dialogo ed ascolto continui come preziose fonti di informazione per il miglioramento dei servizi offerti;
10. ottimizzare le risorse interne (umane, finanziarie e strumentali) e mettere in atto azioni volte alla semplificazione delle procedure e alla riduzione dei tempi e dei costi, pianificando ed attuando procedure periodiche di verifica dell’organizzazione del lavoro e della gestione/erogazione dei servizi;
11. favorire la crescita professionale e l’aggiornamento continuo del personale tramite efficaci misure formative, che consentano, tra l’altro, l’acquisizione di sempre migliori competenze comunicative e relazionali;
12. rispettare le normative in vigore e le linee-guida emanate dagli organismi nazionali e internazionali di riferimento, quali Il Manifesto Unesco, le Linee Guida IFLA sulle biblioteche pubbliche, le Linee Guida per i servizi bibliotecari per ragazzi, per i giovani adulti e per i bebè, le Linee Guida per i servizi bibliotecari inerenti la società multiculturale, la Convenzione sui diritti dell’infanzia.

**La Politica per la Qualità della Biblioteca Civica Berio e della Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis è accessibile a tutti e viene regolarmente revisionata ed aggiornata.**