



Comune di Genova

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2019

PREMESSE GENERALI



**Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA**

**Segreteria: tel. 0105574712-726 - Fax 0105574701
e-mail: sistemabibliotecariurbano@comune.genova.it**

**Su Facebook: Pagine delle Biblioteche Benzi, Berio,
Bruschi, De Amicis, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Sistema
Bibliotecario Urbano, Sistema metropolitano**

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2019** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul

Portale delle biblioteche genovesi
www.bibliotechedigenova.it

Alla Carta è allegato anche un elenco contenente contatti e orari delle singole biblioteche, che può essere scaricato in formato PDF o stampato sempre dal citato Portale dal sito dell'Ente (www.comune.genova.it/servizi/qualita).

Può essere richiesto in formato cartaceo alle singole strutture, unitamente alla Carta stessa.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo i principi di **eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia, partecipazione, trasparenza, accessibilità** (con riferimento ad orari, barriere architettoniche e digitali, handicap sensoriali e funzionali), salvaguardando il diritto alla **privacy** e perseguendo il **miglioramento continuo**.

I principi specifici riferiti alla missione delle Biblioteche pubbliche sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto per le biblioteche pubbliche dell'UNESCO, in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione della Repubblica Italiana.

I principi di cui sopra si concretizzano tramite quanto previsto dal **Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova** approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 16.6.2009 (Art. 32) [<http://www.comune.genova.it/pages/regolamenti> - oppure consultabile sul Portale delle biblioteche genovesi e scaricabile in formato pdf].

La Biblioteca Civica Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis" operano in conformità col Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le **Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti**.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei **controlli interni**.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al **monitoraggio degli standard**, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>,
www.bibliotechedigenova.it

Il "Portale del Sistema Bibliotecario Urbano"

**Il Portale delle biblioteche genovesi
completamente rinnovato
è consultabile all'indirizzo www.bibliotechedigenova.it**

Il sito è pensato come un vero e proprio servizio in linea, progettato anche al fine di risultare **accessibile** ai diversi tipi di disabilità sensoriali e cognitive, incluse le disabilità specifiche dell'apprendimento (DSA)

Contiene informazioni relative a: contenuti dei servizi erogati, modalità di accesso agli stessi, eventuali costi, orari di apertura al pubblico, aperture e chiusure straordinarie.

Fornisce informazioni dettagliate sugli eventi e le attività organizzati dalle biblioteche civiche, direttamente o di concerto con Associazioni, Enti, Istituzioni culturali. Mette infine a disposizione gallerie fotografiche, video, file audio.

NEWSLETTER DELLA BIBLIOTECA DE AMICIS

Agli utenti che ne facciano richiesta viene trasmessa tramite e-mail la newsletter della Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis ("**DeaIdea**"), contenente informazioni relative ai servizi e alle iniziative culturali (**deamiciseventi@comune.genova.it**)

E' inoltre disponibile in formato cartaceo presso la biblioteca

SERVIZI EROGATI, STANDARD GARANTITI E IMPEGNI

Tutti i servizi di base sono gratuiti



Segnaliamo
bi.G.met



il nuovo **Catalogo on line Biblioteche Genova Metropolitana**

www.bigmet.org

pagina facebook: bigmet – indirizzo e-mail collegato fbbigmet@comune.genova.it

permette di accedere ai tradizionali servizi in linea (ricerche bibliografiche, controllo e proroga dei prestiti, prenotazioni di opere in prestito), aggiungendo funzionalità innovative di genere *social* e consentendo l'accesso diretto alle risorse digitali. Il catalogo rende accessibili le informazioni bibliografiche relative alle **14 biblioteche del Comune di Genova** (più 2 in convenzione) e alle **biblioteche di 28 Comuni metropolitani** (ex Provincia di Genova).

- **Servizio Prestito** (compreso **Prestito di Sistema** e, presso la Berio, **Prestito interbibliotecario**; servizio di **auto-prestito** presso le Biblioteche Berio e Benzi)

Per i maggiorenni residenti nel Comune di Genova l'iscrizione al servizio è libera e ha durata illimitata.

Per i maggiorenni non residenti l'accesso al servizio è libero con obbligo di rinnovo annuale dell'iscrizione.

Per i minori di 18 anni è sempre richiesta la manleva genitoriale.

- **Informazioni bibliografiche**
- **Lettura in sede** (anche studio su testi e supporti di proprietà dell'utente)
- **Strumentazione per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, dislessici**
- **Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, laboratori linguistici e informatici, servizio Wi-Fi, ascolto musica**

La fruizione delle postazioni informatiche con accesso a Internet è subordinato all'iscrizione al servizio prestito. I minori di **14 anni** possono fruirne previo consenso di chi eserciti la potestà genitoriale

- **Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate**

Servizi a pagamento

- **fotocopiatura, stampa da internet e fornitura di copie digitali**
- **prestito interbibliotecario** (contributo relativo alle spese di spedizione)
- **locazione**, presso la **Biblioteca Berio**, di 3 Sale, per la realizzazione di iniziative ed attività di pubblico interesse o di carattere privato, in orario di apertura della Biblioteca stessa, con tariffe diversificate:

Sala dei Chierici

Sala Ligneo "G. Franchini"

Sala Mostre

- **concessione** delle Sale, di cui sopra, presso la Biblioteca Berio, nonché della Sala Luzzati presso la Biblioteca De Amicis, per iniziative aperte al pubblico e gratuite, con pagamento, a carico del concessionario, dei servizi prestati in straordinario dal personale della biblioteca interessata

Per il dettaglio, con riferimento alle condizioni e alle modalità di affitto degli spazi sopracitati, si rinvia al Portale delle biblioteche genovesi.

E' garantita la risposta al cittadino, che presenti richiesta di utilizzo delle Sale, entro 30 giorni dalla data di protocollazione della stessa.

DI SEGUITO, I 4 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2019

1. Consulenze bibliografiche complesse: tempistica

Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate, garantite entro gli 8 giorni dalla richiesta

Fattore di Qualità: Tempestività

Indicatore. Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione [*condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente*]

Valore garantito: **8 giorni**

Costi diretti della consulenza per l'utente: nessuno. Soltanto nel caso in cui vengano fornite riproduzioni di documenti cartacee o digitali, l'utente è tenuto a contribuire secondo le tariffe stabilite dall'Ente

2. Incremento delle donazioni e svecchiamento del patrimonio bibliografico

Incremento delle donazioni da parte di Enti, Case Editrici e singoli cittadini, tramite specifiche attività di promozione e orientamento, con contemporanea garanzia di svecchiamento del patrimonio bibliografico mediante attività di scarto del materiale obsoleto

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore A)

Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento
Valore garantito: almeno **8.000** pubblicazioni acquisite nell'anno di riferimento

Indicatore B)

Percentuale di opere scartate sul totale del patrimonio bibliografico posseduto
Valore garantito: almeno lo **0,5%** del posseduto

Costi diretti per l'utente: nessuno

3. Prestito di Sistema e Prestito interbibliotecario

Il Sistema Bibliotecario Urbano garantisce, nell'ambito delle biblioteche appartenenti al Sistema stesso, il reperimento e il prestito di materiali non disponibili presso la singola struttura. La Biblioteca Berio effettua il servizio di Prestito Interbibliotecario per materiali non disponibili nel Sistema Urbano, ma reperibili e disponibili per il prestito presso Biblioteche statali e di Enti locali

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore. Percentuale di richieste soddisfatte a fronte delle richieste ricevute (con riferimento a tutte le richieste di Prestito di Sistema e, per quanto concerne il Prestito interbibliotecario, a tutte le richieste da soddisfare, verso o tramite Biblioteche esterne al Sistema Urbano).

Valore garantito:

soddisfazione di non meno dell'**85%** delle richieste pervenute

Costi diretti per l'utente:

nessun costo con riferimento al prestito di Sistema. Rimborso parziale delle spese di spedizione per quanto concerne il Prestito interbibliotecario

4. Record bibliografici resi visibili sul catalogo nazionale on line (SBN)

Ampliamento del numero dei titoli di pubblicazioni acquisite dalle Biblioteche civiche genovesi condivise sul catalogo collettivo nazionale on line del Sistema Bibliotecario Nazionale - SBN - www.sbn.it)

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore. Incremento: percentuale di titoli di pubblicazioni condivise sul catalogo online del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) nell'anno di riferimento, a fronte del totale di titoli condivisi al dicembre dell'anno precedente

Valore garantito:

incremento annuo pari ad almeno il **5%**

Costi diretti per l'utente: nessuno

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2019

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2019 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	<p>Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano:</p> <ul style="list-style-type: none">- servizi di base della Biblioteca Berio (cadenza annuale)- Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis: focus group con insegnanti della scuola dell'infanzia del Comune di Genova- Biblioteche di Municipio (a rotazione): entro l'autunno 2019: Benzi, Gallino, Guerrazzi (*) <p>(*) indagini rimandate dall'autunno 2018 all'autunno 2019, in quanto il periodo precedentemente indicato coincideva con le attività correlate all'adozione del nuovo applicativo per la gestione dei servizi on line delle biblioteche civiche genovesi e di 28 biblioteche dei Comuni metropolitani (ex Provincia di Genova). I periodo intercorrente fra i due periodi assume anche il significato di permettere ai cittadini di conoscere, utilizzare e poter quindi valutare la qualità dei servizi collegati al nuovo applicativo stesso.</p>
2)	<p>incremento dell'offerta di risorse digitali integrate nel nuovo catalogo on line e messa a disposizione di una APP per la consultazione del catalogo e la fruizione dei servizi offerti dallo stesso</p>
3)	<p>Sviluppo di forme aggiornate di collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado presenti sui territori di riferimento delle singole biblioteche, anche con riferimento alla progettualità collegata all'alternanza scuola-lavoro</p>

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Presso tutte le Biblioteche è affisso un estratto della presente Carta.

Copia della stessa può essere stampata o scaricata in formato PDF dal Portale delle biblioteche genovesi o dal sito del Comune di Genova

www.comune.genova.it
www.bibliotedigenova.it

Copia cartacea o in formato elettronico può anche essere richiesta:

alla Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili
Via del Seminario 16121 GENOVA
Tel. 0105574712 - 0105574726 – fax 0105574701
e-mail: museibiblioteche@comune.genova.it

al Coordinamento tecnico del Sistema Bibliotecario Urbano
indirizzo di e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

alle singole biblioteche (per i contatti si veda l'allegato)

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Sistema ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito Internet, pagine Facebook, cartelli affissi presso le biblioteche interessate ed eventuali comunicazioni vocali (interfono), nonché di informarne le Associazioni aderenti alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I principali diritti degli utenti delle biblioteche civiche genovesi sono elencati sul Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 16.6.2009 - Art. 32, consultabile alla pagina:

<http://www.comune.genova.it/pages/regolamenti>

oppure sul citato Portale delle biblioteche genovesi

Responsabili della Carta dei Servizi sono:

- per l'organizzazione generale del sistema e per la Biblioteca Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis": Dott.ssa Piera Castagnacci, Direttore Beni Culturali e Politiche Giovanili
- per le biblioteche dei Municipi: il Dirigente di riferimento del Municipio competente (v. allegato); i recapiti dei responsabili sono reperibili all'interno del sito del Comune Genova (<http://www.comune.genova.it/municipi>)

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione i suddetti Responsabili, nei termini indicati, rispondono all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo referente.

Il Sistema Bibliotecario Urbano fornisce risposte ai reclami non inerenti gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi entro e non oltre **30 giorni** dalla ricezione.

I **moduli** da utilizzare per reclami e segnalazioni sono reperibili presso le singole Biblioteche in orario d'apertura. In alternativa, può essere compilato il format dedicato, reperibile sul citato Portale.

È possibile inviare le proprie istanze tramite posta ordinaria o posta elettronica:

- alle singole biblioteche, qualora l'oggetto sia riferibile ad una soltanto di esse (recapiti sul Portale e sull'allegato cartaceo)
- al Coordinamento tecnico del Sistema Bibliotecario Urbano, qualora sia riferito ad aspetti concernenti l'intero Sistema Urbano o agli impegni assunti con la presente Carta.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano all'articolo 33, elenca i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati, nonché del rispetto del patrimonio pubblico.

L'uso scorretto dei servizi e il mancato rispetto del Regolamento possono comportare l'interruzione della consultazione, l'allontanamento, la sospensione o l'esclusione da tutti o da alcuni servizi delle biblioteche del Sistema. Il mancato rispetto delle leggi vigenti comporta la denuncia dell'utente alle Autorità competenti da parte del Responsabile della Biblioteca

Per accedere al Servizio di Prestito è necessario rispettare le norme in materia di documenti di riconoscimento e requisiti. L'utente è personalmente responsabile del materiale librario, documentario e multimediale ricevuto in prestito. È tenuto a controllarne l'integrità e a segnalarne eventuali difetti, al momento della ricezione. È inoltre tenuto a rispondere di eventuali danni arrecati e degli smarrimenti (art. 33 del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano acquistando una copia nuova dell'opera smarrita o danneggiata, oppure di una o più opere, di analogo valore e/o contenuto, indicate dalla Biblioteca.

Il materiale avuto in prestito deve essere restituito **entro 30 gg.** dalla data di acquisizione. L'utente che abbia in carico prestiti scaduti non può effettuare altri prestiti finché non abbia regolarizzato la propria posizione (il software in dotazione procede automaticamente al blocco della tessera). Per l'utente ritardatario viene applicato un periodo di **sospensione dal servizio:**

- da 4 a 60 giorni di ritardo - sospensione pari alla metà dei giorni di ritardo (calcolati per difetto);
- da 61 a 90 giorni di ritardo - sospensione pari ai giorni di ritardo;
- da 91 giorni e oltre - sospensione pari a 90 giorni.

L'utente può essere riabilitato all'utilizzo del servizio soltanto previa regolarizzazione della propria posizione (restituendo il materiale oppure acquistandone una copia in sostituzione)

Nei periodi di sospensione dal servizio prestito, l'utente è escluso anche dalla fruizione dei servizi di navigazione in Internet.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

Fermo restando che tutti i servizi di base erogati sono gratuiti, il Sistema Bibliotecario Urbano individua forme di ristoro a favore degli utenti, con riferimento ai seguenti servizi accessori a pagamento, in caso di disservizi che eventualmente si verificano per cause imputabili esclusivamente alla Direzione Beni culturali e Politiche Giovanili (o al soggetto che per suo conto eroghi il servizio individuato):

- Utilizzo da parte di Associazioni/Enti/Società e privati cittadini delle 4 Sale dedicate agli Eventi disponibili presso la Biblioteche Berio e De Amicis: in caso di mancata realizzazione di un'iniziativa, il ristoro si concretizza nell'individuazione di una nuova data, concordata col soggetto utilizzatore, in cui effettuare l'iniziativa, e di un'ulteriore data in cui effettuare una diversa iniziativa senza che altra somma, oltre a quella già versata (locazione e/o eventuali servizi aggiuntivi), debba essere corrisposta alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili

I cittadini/utenti verranno tempestivamente avvisati circa le modalità di fruizione delle nuove iniziative di ristoro eventualmente attivate.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.