

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2025



Direzione di Area Politiche Culturali
Coordinamento del Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA
Tel. 0105576059

E-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
PEC: dirbeniculturali.comge@postecert.it

Direttore Direzione di Area Politiche Culturali: Dott.ssa Gloria Piaggio
Funzionario Responsabile Sistema Bibliotecario Urbano: Dott.ssa Federica Vinelli

Informazioni esaustive di dettaglio relative a tutti i servizi erogati dalle biblioteche del Comune di Genova e alle iniziative culturali organizzate reperibili sul Portale delle Biblioteche di Genova www.bibliotedigenova.it



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. Certificazione rilasciata da IMQ S.p.A. in data 02/02/2023. Scadenza 1/02/2026.



INDICE

INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
ELENCO DELLE BIBLIOTECHE CON LIVELLI DI ACCESSIBILITA' E CONTATTI.....	6
SERVIZI EROGATI	12
STANDARD DI QUALITA'	19
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	20
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	21
DIRITTI DEGLI UTENTI	21
RIMBORSI	22
DOVERI DEGLI UTENTI	22
CONCILIAZIONE.....	23

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° gennaio 2025** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili

o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

Livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità

Per ogni sede/ufficio di erogazione dei servizi è indicata l'accessibilità motoria e sensoriale secondo la seguente classificazione:

ACCESSIBILE	PARZ. ACCESSIBILE	PARZ.INACCESSIBILE	INACCESSIBILE
--------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------

ACCESSIBILE (Autonomo tutti gli spazi)

Per accessibile si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

PARZIALMENTE ACCESSIBILE (Autonomo spazi fondamentali)

Per parzialmente accessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

PARZIALMENTE INACCESSIBILE (Condizionato spazi fondamentali)

Per parzialmente inaccessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione con bisogno di personale di aiuto e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

INACCESSIBILE (Preclusi tutti gli spazi)

Non è possibile accedere né in autonomia né con personale di aiuto alla funzione prevalente dello spazio ivi svolta

Per le informazioni ulteriori e dettagli sull'accessibilità sono state predisposte delle **schede informative** di facile consultazione raggiungibili al link indicato nella quale sono indicati: **accessibilità struttura** (ingresso, parcheggio, servizi, percorso espositivo e segnaletica), **materiale disponibile, ausili, attrezzature e servizi, attività.**

ELENCO DELLE BIBLIOTECHE CON LIVELLI DI ACCESSIBILITA'E CONTATTI

É possibile richiedere informazioni su servizi e iniziative presso tutte le nostre biblioteche.

- Biblioteca Civica Berio

Via del Seminario 16 – tel. 0105576010

berio@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo	Giallo
Parzialmente accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis

Porto Antico – Via al Porto Antico 1 - Magazzini del Cotone - 1° Modulo 2° piano – tel. 0105579560

deamicis@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Verde	Verde
Accessibile	Accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- Biblioteca Civica Gallino – Municipio II Centro Ovest

Via Prete Nicolò Daste 8 A - 16149 Genova-Sampierdarena tel. 010 5579480

biblgallino@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- Biblioteca Civica Lercari – Municipio III Bassa Valbisagno

Via S. Fruttuoso 74 - 16143 Genova S. Fruttuoso - tel. 010 5579880

lercari@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo	Giallo
Parzialmente accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Podestà** – Municipio III Bassa Valbisagno (gestita da volontari)
Via Sacheri 9 - 16142 Genova Marassi - tel. 010 826745
biblpodesta@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Giallo
Non accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Campanella** – Municipio IV Media Valbisagno
Via Struppa 214/a - 16165 Genova Struppa - tel. 010 5578250
biblcampanella@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Saffi** – Municipio IV Media Valbisagno
Via Molassana 74E r - 16138 Genova Molassana - tel. 010 5574434 -
biblsaffi@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Verde
Accessibile	Accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Cervetto** – Municipio V Valpolcevera
Via G. Jori 60 - 16159 Genova Rivarolo - tel. 010 5577730
cervetto@comune.genova.it - cervettoprestito@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Verde
Accessibile	Accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Piersantelli** – Municipio V Valpolcevera (gestita da volontari – attualmente aperto il solo punto di prestito) - Via Pastorino 8 - 16162 Genova Bolzaneto - tel. 010 7455058– biblpiersantelli@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione	Giallo
Parzialmente inaccessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Palasciano** – Municipio V Val Polcevera (esterna, in convenzione - gestita da volontari – temporaneamente chiusa al pubblico) Via G. Poli 12 - 16164 Genova Ponte X - Tel. 010 5578921 biblpalasciano@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Rosso
Non accessibile	Non accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Guerrazzi** – Municipio VI Medio Ponente Via Cervetto 35 - 16152 Genova Cornigliano - tel. 010 5578940-41 guerrazzi@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Bruschi-Sartori** – Municipio VI Medio Ponente Via Filippo E. Bottino 6 - 16154 Genova Sestri Ponente - tel. 010 5575590 biblbruschi@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Benzi** – Municipio VII Ponente

Piazza Odicini 10 - 16158 Genova Voltri - tel. 010 5578896 -
biblbenzi@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo Parzialmente accessibile	Verde Accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Firpo** – Municipio VII Ponente (gestita in esterno)
Via della Benedicta 2 – 16157 Genova Pra' – tel. 010 693333
biblfirpo@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Verde Accessibile	Giallo Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **Biblioteca Civica Brocchi** – Municipio IX Levante
Via A Casotti 1 - 16167 Genova Nervi - tel. 010 5579566
biblbrocchi@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso Non accessibile	Giallo Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- Biblioteca Servitana** – Municipio VIII Medio Levante (esterna, in convenzione - gestita da volontari) - Largo S. Maria dei Servi 5 - Genova Foce - tel. 010 564077
bibservi.ge@gmail.com

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso Non accessibile	Rosso Non accessibile

DETTAGLI DISABILITA'

Biblioteche specializzate di museo (accedi dai nomi alle informazioni)

Biblioteca di Storia dell'Arte (DOCSAI, Centro di Documentazione per la Storia, l'Arte e l'Immagine di Genova)

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione	Rosso
Parzialmente inaccessibile	Non accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

Biblioteca di Arte Contemporanea (Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce)

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Giallo
Non accessibile	Parzialmente accessibile

Il Museo è chiuso al pubblico da gennaio 2025 per interventi infrastrutturali collegati all'accessibilità motoria e per altre tipologie di disabilità da concludersi entro l'anno 2026.

(Realizzazione di un ascensore che colleghi i 4 piani del Museo, rendendoli così pienamente accessibili, realizzazione di servizi igienici per disabili e di percorsi multisensoriali/ posizionamento, fornitura e cablaggi per n. 3 postazioni di amplificazione a induzione magnetica compatibili con protesi per ipoudenti)

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

Biblioteca dell'Istituto Mazziniano (Museo del Risorgimento)

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo	Giallo
Parzialmente accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

Biblioteca di Storia Naturale (Museo di Storia Naturale G. Doria)

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

Per gli **orari di apertura al pubblico** delle biblioteche: accedere alle pagine delle singole biblioteche ("orari") in www.bibliotechedigenova.it

NEWSLETTER

E' possibile iscriversi alle newsletter delle singole biblioteche tramite il seguente [link](#).

CANALI SOCIAL

Facebook:

Pagine delle Biblioteche Benzi, Berio, Brocchi, Bruschi-Sartori, Saffi/Campanella, Cervetto, De Amicis, Firpo, Gallino, Guerrazzi, Lercari

[Pagina Facebook Biblioteca Rosanna Benzi](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Berio](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Brocchi](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Bruschi-Sartori](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Cervetto](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Firpo](#)

[Pagina Facebook Biblioteca De Amicis](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Gallino](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Guerrazzi](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Lercari](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Piersantelli](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Podestà](#)

[Pagina Facebook Biblioteca Saffi e Campanella](#)

[Pagina Biblioteche Genova Metropolitana \(bigmet\)](#)

Instagram:

Biblioteca Berio, Biblioteca Benzi, Biblioteca Bruschi-Sartori, Biblioteca Gallino, Biblioteca Guerrazzi

[Pagina Instagram Biblioteca Berio](#)

[Pagina Instagram Biblioteca Benzi](#)

[Pagina Instagram Biblioteca Bruschi](#)

[Pagina Instagram Biblioteca De Amicis](#)

[Pagina Instagram Biblioteca Gallino](#)

[Pagina Instagram Biblioteca Guerrazzi](#)

Tik Tok:

[Benzi https://www.tiktok.com/@bibliotecabenzi](https://www.tiktok.com/@bibliotecabenzi)

[Bruschi https://www.tiktok.com/@bibliobruschisartori](https://www.tiktok.com/@bibliobruschisartori)

YouTube:

Biblioteca Berio, Biblioteca Gallino, Biblioteca Saffi, Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano (Bigmet)

Chiusure predeterminate in caso di allerte idrogeologiche:

Allerta idrogeologica rossa: tutte le biblioteche civiche sono chiuse al pubblico per l'intera durata dell'allerta stessa

Allerta idrogeologica arancione: sono chiuse al pubblico le biblioteche Bruschi-Sartori, Cervetto, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Palasciano (esterna in convenzione)

Avviso vento di burrasca forte: è chiusa la Biblioteca Lercari. in quanto interdetto l'accesso al parco di Villa Imperiale, che ospita la biblioteca

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO PRESTITO

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#).

COSA OFFRE

Il servizio prestito mette a disposizione la ricchezza documentale delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (libri, fumetti, film in DVD, corsi di lingue, ecc.), della Biblioteca digitale (e-book, audiolibri, registrazioni sonore, ecc.) e dell'Edicola digitale MLOL (quotidiani, riviste, ecc.).

In quest'ambito sono disponibili il [Prestito di Sistema](#) (fra le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova e con le biblioteche dei Comuni metropolitani, attivo quest'ultimo esclusivamente tramite la Biblioteca Berio) e il [Prestito Interbibliotecario](#), erogato presso la biblioteca Berio, che consente:

- agli utenti del Sistema Bibliotecario Urbano di Genova di richiedere opere possedute dalla maggior parte delle biblioteche civiche e statali italiane;
- agli utenti delle altre biblioteche civiche e statali italiane di richiedere opere possedute dal Sistema Bibliotecario Urbano di Genova.

Presso le Biblioteche Berio e Benzi è attivo il servizio di **auto-prestito**.

COME FARE

Per i maggiorenni residenti nel Comune di Genova l'iscrizione al servizio è libera e ha durata illimitata. Per i maggiorenni non residenti è libera con obbligo di rinnovo annuale. Per i minori di 18 anni l'iscrizione avviene tramite il genitore (o chi eserciti potestà genitoriale).

È attiva la procedura di **iscrizione on line** e di accesso al proprio spazio personale tramite il [Fascicolo del Cittadino – Sezione "Io leggo"](#), per i cittadini maggiorenni residenti a Genova, in possesso di **SPID** o di **Carta d'Identità Elettronica**. È attiva, inoltre, la possibilità di iscrizione dei minorenni residenti nel Comune da parte dei genitori conviventi tramite gli stessi canali e le stesse credenziali di cui sopra.

Per informazioni più approfondite sul **servizio prestito** è possibile accedere al Portale delle Biblioteche di Genova (link: [informazioni complessive di dettaglio](#)).

Collegandosi al **Portale** è inoltre possibile avere informazioni sul **servizio prestito on line di risorse digitali** (link: [informazioni di dettaglio e istruzioni per l'uso](#))

DOVE RIVOLGERSI

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

TEMPISTICHE

Iscrizione immediata sia presso le sedi delle biblioteche sia, on line, tramite il Fascicolo del Cittadino

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#).

COSA OFFRE

Il Servizio di consulenza bibliografica offre assistenza qualificata agli utenti che cercano informazioni sul patrimonio librario e sull'uso dei servizi delle biblioteche del Sistema o di altri centri bibliografici o documentali.

COME FARE

Il servizio è erogato direttamente in sede oppure da remoto, tramite email, con eventuale fornitura di riproduzione fotostatiche o digitali. Per informazioni più approfondite è possibile accedere al Portale delle Biblioteche di Genova (link: [informazioni di dettaglio](#)).

DOVE RIVOLGERSI

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente salvo il costo di eventuali riproduzioni fotostatiche o digitali.

NORMATIVA: [Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

TEMPISTICA

Le informazioni a risposta pronta vengono erogate nell'immediato presso il front-office delle singole biblioteche. Quelle che richiedono una ricerca bibliografica più complessa, la produzione di allegati e che vengono fornite da remoto (via e-mail) sono garantite entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

LETTURA IN SEDE E STUDIO

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#)

COSA OFFRE

- Lettura in sede e studio di testi propri e dei testi posseduti dalle biblioteche.
- Strumentazione per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, dislessici (v. pagine singole biblioteche su www.bibliotechedigenova.it)
- Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, laboratori linguistici e informatici, servizio Wi-Fi, ascolto musica (v. pagine singole biblioteche su www.bibliotechedigenova.it)

N.B.: la fruizione delle postazioni Internet è subordinata all'iscrizione al servizio prestito. I minori di 14 anni possono fruirne previo consenso di chi esercita la potestà genitoriale

COME FARE

L'accesso a tutte le Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano è libero.

Presso le Biblioteche centrali Berio e De Amicis è possibile prenotare una postazione di lettura. Per poterlo fare, è necessario essere iscritti al Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova. Occorre accedere al catalogo www.bigmet.org (oppure utilizzare l'APP Bigmet, scaricabile dalla homepage del catalogo stesso), ed entrare con SPID/CIE nella propria area personale. Per informazioni più approfondite clicca qui [Prenotazione di una postazione di studio](#)). Presso Berio, con le stesse modalità, è possibile prenotare anche le opere conservate nei depositi librari.

DOVE RIVOLGERSI

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

TEMPISTICA

L'accesso alle sedi è immediato, sulla base del numero massimo di posti di lettura disponibili. La prenotazione dei posti di lettura presso Berio è registrata informaticamente all'atto stesso della prenotazione stessa.

EVENTI CULTURALI, ATTIVITA' DIDATTICHE E LABORATORI

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#)

COSA OFFRE

Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate, in presenza e on line (v. le pagine delle singole biblioteche e le informazioni relative alle iniziative culturali su www.bibliotechedigenova.it)

COME FARE

La partecipazione alle iniziative culturali (attività ed eventi) organizzate presso le Biblioteche civiche è, di norma, libera e gratuita. Può, in determinati casi, essere richiesta la prenotazione, per ragioni legate alla capienza degli spazi nell'ambito dei quali è organizzata l'iniziativa. All'interno delle newsletter specifiche, dei banner pubblicati sul sito delle biblioteche e/o sui canali social delle biblioteche stesse, vengono forniti i contatti o i link per prenotare la propria partecipazione.

DOVE RIVOLGERSI

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

IL CATALOGO ONLINE DELLE BIBLIOTECHE DI GENOVA METROPOLITANA

www.biqmet.org
SITO ACCESSIBILE



A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini che vogliono accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala metropolitana attraverso una interfaccia evoluta e ricca di servizi.

COSA OFFRE

Il Polo bibliotecario metropolitano, che consta delle biblioteche del Comune di Genova, dalla biblioteca di Città Metropolitana e da un nutrito numero di Comuni (29), nonché dalle biblioteche della Camera di Commercio e della Polizia di Stato, offre a tutti i cittadini la possibilità di accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala metropolitana attraverso una interfaccia evoluta e ricca di servizi.

Le biblioteche del Comune di Genova comprendono 2 biblioteche centrali cittadine (la Biblioteca Civica Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi Edmondo De Amicis), 14 biblioteche dislocate sui territori municipali, 6 biblioteche specializzate di Museo e 5 Centri di documentazione.

Da un solo punto di accesso si potrà dunque interrogare il catalogo metropolitano, reperire informazioni, notizie, visualizzare vetrine di libri ed e-book, bibliografie, recensioni, ed avere a disposizione tanti nuovi servizi evoluti e social.

Il catalogo è **accessibile ai cittadini non vedenti e ipo-vedenti**, cui dedica un [tutorial](#) nonché [gli elenchi degli esemplari a lettura facilitata](#)

COME FARE

Gli utenti possono accedere al servizio e consultare il catalogo al seguente link: www.bigmet.org, che offre anche tutte le informazioni sull'accesso allo spazio personale, da cui gestire proroghe, prenotazioni di opere in prestito, prenotazione dei posti di lettura presso Berio e De Amicis, nonché visionare la situazione dei propri prestiti. Presenti anche utili video-tutorial sull'utilizzo dei servizi on line.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito

DOVE RIVOLGERSI

Ai contatti a pag. 1 e, per le singole biblioteche, consultare l'elenco alle pagg. 5-6

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

BIBLIOTECA ED EDICOLA DIGITALI (Piattaforme MLOL e Rete INDACO accessibili)

A CHI È RIVOLTO

Ai cittadini iscritti al servizio di prestito delle [Biblioteche del Comune di Genova e dei Comuni metropolitani](#) (ex Provincia di Genova).

COSA OFFRE

Il servizio consente la lettura in streaming delle edizioni aggiornate di oltre 7.000 fra quotidiani e altre pubblicazioni periodiche nazionali e internazionali nonché degli ebook e audiolibri disponibili a catalogo, questi ultimi tramite prestito digitale.

COME FARE

Chi sia già iscritto al Servizio Prestito del **Sistema Bibliotecario Urbano** o di **una biblioteca del Sistema Bibliotecario Metropolitano** può accedere all'edicola e agli eBook della biblioteca digitale MLOL:

- con **SPID o CIE**
- con le credenziali già fornite all'atto dell'iscrizione (queste decadranno al primo accesso effettuato con SPID o CIE).

Se non sei ancora iscritto: per le modalità di iscrizione consulta questa [scheda](#). Successivamente potrai accedere utilizzando SPID o CIE.

E' inoltre possibile, per i cittadini di cui al paragrafo "A chi è rivolto", fruire di ebook e audiolibri in prestito digitale online anche tramite lo spazio personale del catalogo metropolitano online www.bigmet.org.

Gli ebook e gli audiolibri disponibili sono visualizzabili a questa [pagina](#).

Per ulteriori informazioni: sistemabiblioetcariourbano@comune.genova.it.

QUANTO COSTA

Il servizio di Edicola Digitale e Biblioteca Digitale online è gratuito.

DOVE RIVOLGERSI

Link: [Edicola e biblioteca digitali online | Comune di Genova](#)

e-mail: sistemabiblioetcariourbano@comune.genova.it

È possibile richiedere informazioni presso le sedi di tutte le biblioteche

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

SERVIZIO DI FORNITURA RIPRODUZIONI FOTOSTATICHE O DIGITALI

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini che abbiano bisogno, per motivi di studio, professionali e vari, di riproduzioni tratte da esemplari conservati presso le biblioteche civiche o richiedano stampe tratte da siti Internet, in fase di consultazione.

COSA OFFRE

L'ampio patrimonio bibliografico, anche digitale, da cui trarre riproduzioni fotostatiche o digitali, in base ai criteri e alle limitazioni poste dalla normativa sui diritti d'autore e sui diritti di immagine.

COME FARE

Gli utenti possono accedere al servizio inviando richieste via email oppure rivolgendosi direttamente presso le sedi delle biblioteche.

È possibile richiedere la riproduzione di documenti in via telematica. Informazioni e accesso al servizio on line al seguente link: [Riproduzione di documenti conservati presso le Biblioteche del Comune di Genova | Comune di Genova.](#)

QUANTO COSTA

L'utente è tenuto a contribuire secondo le tariffe stabilite dall'Ente

DOVE RIVOLGERSI

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

TEMPISTICHE

Non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta

LOCAZIONE E CONCESSIONE DI SPAZI

A CHI È RIVOLTO

Privati cittadini, associazioni, istituzioni ed enti.

COSA OFFRE

Locazione, presso la **Biblioteca Berio**, di 2 Sale, per la realizzazione di iniziative e attività di pubblico interesse o di carattere privato, in orario di apertura della Biblioteca stessa, con tariffe diversificate:

- Sala dei Chierici
- Sala Ligne "G. Franchini"

Concessione degli spazi, 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 informazioni più dettagliate è possibile consultare il Portale delle Biblioteche di Genova ai seguenti link:

[spazi per attività ed eventi Biblioteca Berio](#)

[spazi per attività ed eventi Biblioteca De Amicis - sala Luzzati](#)

COME FARE

Per informazioni di dettaglio è possibile rivolgersi ai seguenti indirizzi di email:

berio@comune.genova.it

deamicis@comune.genova.it

È possibile anche richiedere la concessione degli spazi per via telematica. Informazioni e accesso al servizio on line a questo link: [Richiesta di spazi in locazione o in concessione presso le Biblioteche Berio e De Amicis | Comune di Genova](#)

QUANTO COSTA

Per conoscere le tariffe consultare il link: [Informativa](#)

DOVE RIVOLGERSI

[Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

TEMPISTICA

È garantita la risposta al cittadino, che presenti richiesta di utilizzo delle Sale, entro 20 giorni dalla data di protocollazione della stessa.

STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Attività di comunicazione svolte tramite il Catalogo metropolitano online	Efficacia	Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea	Non meno di 36 fra bibliografie tematiche e vetrine virtuali realizzate nell'anno
Svolgimento di iniziative culturali di Sistema (SBU) collegate a ricorrenze ed eventi di portata cittadina, nazionale, internazionale	Efficacia	Numero di rassegne culturali, condivise a livello di Sistema Bibliotecario Urbano, in occasione di ricorrenze letterarie, eventi cittadini, giornate mondiali e nazionali	Non meno di 10 nell'anno
Servizio di informazioni bibliografiche complesse differite scritte, con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e la prima risposta <i>[condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]</i>	5 giorni lavorativi
Servizio di lettura in sede, prestito, informazioni bibliografiche e servizi multimediali	Accessibilità	N. di ore di apertura al pubblico presso le biblioteche centrali Berio e De Amicis	Garantite, in orario "invernale" (periodo settembre- giugno) da parte delle biblioteche centrali Berio e De Amicis: non meno di 126 ore di apertura settimanale (dal lunedì al sabato) non meno di 10 ore al giorno (dal lunedì al sabato)
Servizio di lettura in sede, prestito, informazioni bibliografiche e servizi multimediali	Accessibilità	N. di ore di apertura al pubblico presso le Biblioteche di Municipio	Garantite, in orario "invernale" (periodo settembre- giugno) da parte delle biblioteche di Municipio: non meno di 250 ore settimanale di apertura al pubblico

Servizi di base presso le sedi delle biblioteche	Accessibilità	Numero minimo di biblioteche (Sistema Bibliotecario Urbano) che offrono condizioni di accessibilità delle sedi delle biblioteche per i cittadini portatori di disabilità motorie	Garantita l'accessibilità motoria (totale o parziale, con assistenza) di non meno di 9 biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano
Servizi bibliotecari on line (informazione, ricerca bibliografica, fruizione di risorse digitali in prestito o in streaming, quali e-book, audiolibri, periodici)	Accessibilità	Numero minimo di servizi on line (Sistema Bibliotecario Urbano) che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini portatori di disabilità sensoriali	Garantita l'accessibilità di almeno 3 servizi on line (Portale delle Biblioteche di Genova, Catalogo metropolitano on line, Biblioteca ed Edicola Digitali)
Servizio di concessione di spazi per la realizzazione di attività ed eventi culturali	Accessibilità	Biblioteche centrali Berio e De Amicis: numero minimo di sale dedicate alla realizzazione di attività ed eventi culturali disponibili in locazione o in uso gratuito per persone fisiche e persone giuridiche)	Biblioteche centrali Berio e De Amicis: garantita la disponibilità di almeno 3 sale attrezzate e accessibili per la realizzazione, da parte di cittadini singoli, Istituti e Associazioni culturali ecc. di attività ed eventi culturali

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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 2025 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Controllo della qualità dei servizi erogati nella percezione degli utenti e di altri stakeholder tramite la realizzazione annuale di indagini sulla qualità percepita presso le biblioteche centrali del Sistema Bibliotecario Urbano Berio e De Amicis nonché, a rotazione, presso le Biblioteche di Municipio
2. Programmazione culturale integrata con gli istituti culturali cittadini
3. Interventi di manutenzione del catalogo on line e implementazione di percorsi di digitalizzazione del patrimonio di maggior pregio, finalizzati al miglioramento delle opportunità di fruizione

4. Possibili attivazioni di aperture domenicali della Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis, in concomitanza con eventi o attività culturali di particolare rilievo organizzate presso la biblioteca stessa

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

<https://cartaservizi.comune.genova.it/>
www.bibliotechedigenova.it

Copia cartacea o in formato elettronico può anche essere richiesta:

- ⇒ al Coordinamento del Sistema Bibliotecario Urbano
indirizzo di e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
- ⇒ alle singole biblioteche (v. elenco pagg. 6-7)

Una copia della Carta, su richiesta, viene consegnata all'utente all'atto dell'iscrizione al servizio di prestito

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 cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo: <https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 15 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

I cittadini possono segnalare criticità, avanzare rilievi e suggerimenti, formulare elogi anche tramite la modulistica cartacea disponibile presso le sedi delle biblioteche. Ai reclami così formulati verrà fornita risposta entro oltre 30 giorni dalla presentazione.

Diritti che gli utenti con disabilità possono esigere

I servizi specifici, gli ausili e gli adattamenti messi a disposizione per l'inclusione degli utenti con disabilità possono essere richiesti con le seguenti modalità: tramite e-mail o telefono [agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10.](#)

I destinatari possono sporgere reclamo all'Amministrazione con le consuete modalità attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

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 e alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

Ferma restando la gratuità dei servizi di base erogati dal Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova, sono garantite ai cittadini le seguenti forme di **rimborso**:

Utilizzo, da parte di Associazioni/Enti/Società e privati cittadini, tramite noleggio e pagamento di eventuali servizi aggiuntivi, delle 3 Sale dedicate all'organizzazione di Eventi, disponibili presso le Biblioteche Berio e De Amicis

Nel caso in cui l'evento non si possa svolgere per cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà della Direzione di riferimento (ad esempio allerte meteo o altre calamità naturali ecc.), non è previsto il rimborso al richiedente.

L'eventuale cancellazione da parte del richiedente di un evento già confermato comporterà l'applicazione di un addebito amministrativo, determinato nel seguente modo:

- entro i cinque giorni dalla data prevista dell'evento nessun addebito (rimborso totale in caso di pagamento già avvenuto);
- dal quarto al secondo giorno prima dell'inizio dell'evento addebito pari al 50% del canone di concessione;
- il giorno prima dell'inizio evento sarà comunque dovuto l'intero canone di concessione e nessun rimborso sarà pertanto previsto

In tutti i casi sopra elencati sarà comunque prevista la possibilità di concordare con la Direzione una data alternativa, entro sei mesi, per lo svolgimento dell'evento stesso.

Nel caso in cui l'evento non si possa svolgere per cause imputabili alla Direzione, verrà accordata al richiedente la possibilità di usufruire di una data alternativa e, a titolo di indennizzo, di uno spazio per lo svolgimento di un ulteriore evento.

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

Spazi per attività ed eventi Biblioteca Berio: [Link](#) - E-mail: berio@comune.genova.it

Spazi per attività ed eventi Biblioteca De Amicis - sala Luzzati - per informazioni: deamicis@comune.genova.it

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. È possibile, per alcune tipologie di materiali, **prorogare** il prestito per altri **20 giorni**. 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). All'utente ritardatario viene applicato, in automatico, tramite il software che gestisce i prestiti, 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.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto delle risposte ricevute, 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.