

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2026



Direzione di Area Organizzazione, Servizi culturali ed educativi

Direzione 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

Direzione 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 sono disponibili sul Portale delle Biblioteche di Genova:

www.bibliotechedigenova.it

La qualità dei servizi offerti dalle Biblioteche civiche genovesi è garantita dall'impegno costante e dalla professionalità di tutto il personale che opera al loro interno. Essa è, inoltre, sottoposta al giudizio degli utenti tramite la somministrazione periodica di questionari che ne misurano la soddisfazione, recependo rilievi e proposte. I risultati dei questionari vengono resi pubblici tramite il Portale delle Biblioteche e tramite il sito del Comune di Genova, fornendo allo stesso tempo risposte alle osservazioni dei cittadini e assumendo espliciti impegni rispetto alle azioni di miglioramento possibili.

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'	25
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	27
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	28
DIRITTI DEGLI UTENTI	28
RIMBORSI	29
DOVERI DEGLI UTENTI	30
CONCILIAZIONE	30

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 2026** 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/carte-dei-servizi>

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>

www.bibliotechedigenova.it

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

Biblioteca Civica Berio

Via del Seminario 16 – tel. 0105576010

berio@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo Parzialmente accessibile	Giallo 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 Accessibile	Verde 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](mailto:bibl.gallino@comune.genova.it)

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde Accessibile	Giallo 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 Parzialmente accessibile	Giallo 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 ACCESSIBILITA'](#)

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)

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)

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

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)

Il Museo è temporaneamente chiuso al pubblico per attività di manutenzione della struttura e tutela delle collezioni. Durante il periodo di chiusura continua la programmazione delle attività didattiche, educative e delle conferenze. Studiosi e ricercatori possono accedere alle collezioni e alla **biblioteca specializzata** su appuntamento.

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

È 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, 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

LETTURA IN SEDE E STUDIO

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 (trovi quanto disponibile presso le singole biblioteche su www.bibliotechedigenova.it, nelle pagine dedicate a ciascuna di esse.
- Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, laboratori linguistici e informatici, servizio Wi-Fi, ascolto musica (vai alle pagine delle 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

A CHI È RIVOLTO

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

COME FARE

L'accesso a tutte le Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano è libero e gratuito. Presso la Biblioteca Civica Berio, se sei iscritta/o al servizio prestito del Sistema Bibliotecario Urbano, puoi prenotare un posto di lettura, accedendo al catalogo www.bigmet.org (oppure utilizzando l'APP Bigmet, scaricabile dalla homepage del catalogo stesso), ed entrando con SPID/CIE nella tua area personale. Inoltre, con le stesse modalità, puoi prenotare anche le opere conservate nei depositi librari. Vedi anche: [Prenotazione di una postazione di studio](#).

COSA SERVE

Non è prevista alcuna formalità per l'accesso alle biblioteche e per la consultazione del materiale disponibile.

Presso la Sezione di Conservazione della Biblioteca Berio (5° piano), per consultare documenti antichi, rari e di pregio, dovrai compilare l'apposito modulo e presentare un documento di riconoscimento valido.

COSA SI OTTIENE

L'accesso diretto alle postazioni di lettura e ai libri collocati negli scaffali aperti. Potrai anche richiedere in consultazione i volumi e gli altri materiali conservati nei depositi librari, dove presenti.

DOVE RIVOLGERSI

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

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 della prenotazione stessa.

QUANTO COSTA

Nessun costo a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

SERVIZIO PRESTITO

COSA OFFRE

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

In quest'ambito, oltre al prestito tradizionale erogato presso le biblioteche e al prestito digitale online, sono disponibili:

- Il [Prestito metropolitano](#) (fra la Biblioteca Berio e le Biblioteche dei Comuni metropolitani facenti parte del Polo Biblioteche Genova Metropolitana – ex Provincia di Genova)
- 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;
- il **Prestito di Sistema** (fra le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova), **TEMPORANEAMENTE SOSPESO**;
- il [Prestito a Domicilio](#), che prevede la consegna dei libri direttamente a casa dell'utente, **TEMPORANEAMENTE SOSPESO**.

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

A CHI È RIVOLTO

Possono iscriversi gratuitamente al servizio, on line oppure in sede, tutte le persone che hanno compiuto 18 anni, indipendentemente dalla residenza nel Comune di Genova, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#).

Per le/i maggiorenni residenti nel Comune di Genova l'iscrizione al servizio ha durata illimitata. Per le/i maggiorenni non residenti c'è l'obbligo di rinnovo annuale. Chi ha meno di 18 anni deve essere iscritto da un genitore o da chi ne ha la responsabilità.

[Possono iscriversi anche le persone giuridiche](#), come classi scolastiche, associazioni e istituti culturali.

COME FARE

Puoi iscriverti al servizio di prestito o iscrivere tua/o figlia/o, se minorenni, in due modi:

- tramite il servizio online, soltanto se sei residente nel Comune di Genova:

[Fascicolo del Cittadino – Sezione "Io leggo"](#)

- di persona, in una delle biblioteche del Comune di Genova (obbligatorio, se non sei residente). L'iscrizione è ad accesso diretto, senza appuntamento, e, indipendentemente dalla biblioteca presso la quale hai fatto l'iscrizione, è valida presso tutto il Sistema Bibliotecario Urbano.

Per ulteriori informazioni puoi consultare il [Portale delle Biblioteche di Genova](#).

DOVE RIVOLGERSI

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

COSA SERVE

Per accedere al servizio online, è necessaria una delle seguenti credenziali:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Carta d'Identità Elettronica (CIE)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

Per iscriverti o iscrivere tua/o figlia/o al servizio di prestito in biblioteca, devi portare:

- Un documento di identità valido (come carta d'identità, patente, passaporto o un altro documento ufficiale con foto e timbro)
- La tessera sanitaria

Ricorda che, secondo la legge, sono considerati documenti di identità anche le tessere di riconoscimento rilasciate da un'amministrazione pubblica, le tessere di ordini professionali e le licenze, se hanno foto, indirizzo e timbro.

COSA SI OTTIENE

L'iscrizione al servizio consente di prendere in prestito libri, fumetti, DVD, audiolibri, corsi di lingue nonché accedere agli e-book e alle altre risorse della Biblioteca digitale on line. Consente inoltre la consultazione dei quotidiani e delle riviste disponibili nell'Edicola digitale on line. Infine, è necessaria per utilizzare le postazioni Internet in biblioteca.

QUANTO COSTA

Nessun costo a carico dell'utente.

TEMPISTICHE

L'iscrizione è immediata sia presso le sedi delle biblioteche sia online, tramite il Fascicolo del Cittadino.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

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 civiche, inclusi gli strumenti idonei a svolgere ricerche (cataloghi, repertori ecc.). Prevede l'eventuale fornitura di fotocopie o riproduzioni digitali.

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano

COME FARE

Puoi contattare le biblioteche scegliendo una delle seguenti modalità:

- di persona, presso le sedi
- via e-mail o telefonicamente ai contatti presenti nelle pagine delle singole biblioteche, sul [Portale delle Biblioteche di Genova](#), o utilizzando [gli indirizzi e i contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#)

COSA SERVE

Il servizio è accessibile senza alcuna formalità.

CHE COSA SI OTTIENE

Le informazioni bibliografiche disponibili nonché l'assistenza per l'utilizzo dei servizi offerti. Eventuali riproduzioni (fotocopie, riproduzioni digitali ecc.) del materiale consultato (secondo i limiti imposti dalla Legge sul Diritto d'Autore).

TEMPISTICA

Le informazioni a risposta diretta vengono erogate 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.

QUANTO COSTA

Il servizio di informazioni è gratuito.

Ti potrà essere richiesto il pagamento per le eventuali copie o per i diritti di immagine. Riceverai un bollettino con il dettaglio dei costi. Il pagamento avverrà tramite la piattaforma PagoPA, a cui puoi accedere con SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). Puoi effettuare il pagamento anche tramite il tuo conto bancario online, accedendo alla sezione per i bollettini e i pagamenti e selezionando l'opzione CBILL/PagoPA. In alternativa, puoi pagare in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio o presso i supermercati abilitati. La procedura è semplice: basta consegnare il bollettino e l'esercente scannerizzerà il QR Code. A questo punto, dovrai solo pagare in contante o con un metodo di pagamento digitale (bancomat, carta di credito).

Se non sei residente in Italia, dovrai effettuare il pagamento tramite bonifico bancario. Con la comunicazione dei costi, riceverai tutte le istruzioni per completare il pagamento.

NORMATIVA:

- [Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)
- Delibera della Giunta Comunale 343-2011, avente per oggetto "Adeguamento tariffe del sistema museale civico e delle civiche biblioteche Berio e De Amicis"

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 rivolti all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate, in presenza e on line (trovi tutte le informazioni nelle pagine dedicate alle singole biblioteche sul Portale www.bibliotechedigenova.it)

COME FARE

La partecipazione alle iniziative culturali (attività ed eventi) organizzate presso le Biblioteche civiche è, di norma, libera e gratuita. Ti potrà, in determinati casi, essere richiesta la prenotazione, per ragioni legate alla capienza degli spazi all'interno dei quali si svolge l'iniziativa.

I contatti e i link per le prenotazioni ti vengono comunicati tramite le newsletter trasmesse dalle biblioteche (newsletter alle quali puoi iscriverti tramite il Portale sopra indicato), tramite i banner pubblicati sullo stesso Portale nonché sui canali social di ciascuna struttura.

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](#)

**CATALOGO ONLINE DELLE BIBLIOTECHE DI GENOVA
METROPOLITANA**
www.bigmet.org
SITO ACCESSIBILE



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 (30), 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](#)

A CHI È RIVOLTO

Tutti i cittadini interessati alla ricerca e alla lettura di pubblicazioni per le proprie attività di studio, lavoro e tempo libero, i quali vogliano accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala metropolitana attraverso una interfaccia evoluta e ricca di servizi.

COME FARE

Puoi accedere al servizio e consultare il catalogo al seguente link: www.bigmet.org. Il catalogo 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, nonché visionare la situazione dei propri prestiti. Qui troverai anche utili video-tutorial sull'utilizzo dei servizi on line.

Il catalogo è consultabile anche tramite le postazioni informatiche al pubblico presenti presso le sedi delle biblioteche.

Per sapere quali biblioteche sono presenti sul catalogo e dove sono le loro sedi accedi agli elenchi delle biblioteche.

Per effettuare una ricerca all'interno del catalogo segui le istruzioni del nostro tutorial.

COSA SI OTTIENE

Puoi individuare le pubblicazioni di tuo interesse presenti in una o più biblioteche,

verificare la loro collocazione fisica all'interno delle biblioteche stesse e controllare la loro effettiva disponibilità per la consultazione o per il prestito.

TEMPI E SCADENZE

Accesso immediato

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito

DOVE RIVOLGERSI

Ai contatti a pag. 1 e, per le singole biblioteche, consultare l'elenco alle pagg. 6-10

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

EDICOLA E BIBLIOTECA DIGITALI ONLINE (Piattaforme MLOL e Rete INDACO accessibili)

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.

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).

COME FARE

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

- con Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- con Carta d'Identità Elettronica (CIE)

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

Potrai anche fruire di ebook e audiolibri in prestito digitale online 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: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it.

COSA SERVE

Per accedere alla biblioteca digitale MLOL e a Rete INDACO tramite il catalogo online devi avere una delle seguenti credenziali:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Carta d'Identità Elettronica (CIE)

COSA SI OTTIENE

La possibilità di fruire delle risorse messe a disposizione dall'Edicola e dalla Biblioteca Digitale (ebook e audiolibri) online del Polo Biblioteche Genova Metropolitana.

QUANTO COSTA

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

TEMPI E SCADENZE

Accesso immediato

DOVE RIVOLGERSI

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

e-mail: sistemabibliotecariourbano@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

COSA OFFRE

La possibilità di richiedere la riproduzione fotostatica o digitale di pagine e immagini tratte dal patrimonio bibliografico delle biblioteche del Comune di Genova, nel rispetto delle normative sui diritti d'autore e di immagine.

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini.

COME FARE

Puoi accedere al servizio seguendo una di queste modalità:

- tramite [servizio online](#)
- recandoti fisicamente presso le sedi delle biblioteche
- via email (indirizzi reperibili alle pagine 6-10)

COSA SERVE

Per accedere al servizio online, è necessaria una delle seguenti credenziali:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Carta d'Identità Elettronica (CIE)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

COSA SI OTTIENE

Riproduzioni fotostatiche o digitali, in base ai criteri e alle limitazioni poste dalla normativa sui diritti d'autore e sui diritti di immagine.

TEMPI E SCADENZE

Invio o consegna delle riproduzioni entro 5 giorni lavorativi dalla protocollazione della richiesta.

QUANTO COSTA

Il costo delle riproduzioni ti verrà comunicato in base alla tipologia (inclusa la risoluzione, per le scansioni) e al numero di riproduzioni concordate sulla base delle tariffe stabilite dal Comune di Genova.

Il pagamento avverrà tramite la piattaforma PagoPA, a cui puoi accedere con SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). Riceverai un bollettino con il dettaglio dei costi. Puoi effettuare il pagamento anche tramite il tuo conto bancario online, accedendo alla sezione per i bollettini e i pagamenti e selezionando l'opzione CBILL/PagoPA. In alternativa, puoi pagare in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio o presso i supermercati abilitati. La procedura è semplice: basta consegnare il bollettino e l'esercente scannerizzerà il QR Code. A questo punto, dovrai solo pagare in contante o con un metodo di pagamento digitale (bancomat, carta di credito).

Se non sei residente in Italia, dovrai effettuare il pagamento tramite bonifico bancario. Con la comunicazione dei costi, riceverai tutte le istruzioni per completare il pagamento.

DOVE RIVOLGERSI

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

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

Delibera Consiglio Comunale n. 97/2008

Delibera Giunta Comunale n. 343/2011

LOCAZIONE E CONCESSIONE DI SPAZI PRESSO LE BIBLIOTECHE BERIO E DE AMICIS

COSA OFFRE

Privati cittadini, Enti e Associazioni possono chiedere l'utilizzo di spazi comunali, in uso temporaneo, presso le biblioteche Berio e De Amicis, per realizzare iniziative culturali aperte al pubblico o eventi a carattere privato.

Gli spazi sono concessi prioritariamente per lo svolgimento di attività su tematiche di interesse per la collettività, in coerenza con la missione istituzionale delle biblioteche stesse di promozione della lettura e di divulgazione culturale.

Locazione, presso la **Biblioteca Berio**, di 2 Sale, 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](#)

A CHI E' RIVOLTO

Privati cittadini, Enti, Associazioni

COME FARE

Puoi richiedere la concessione degli spazi:

- in via telematica tramite accesso al [servizio online](#)
- via email:
berio@comune.genova.it (per gli spazi presso la Biblioteca Berio: Sala Ligneana, Sala dei Chierici, altri spazi)
deamicis@comune.genova.it (per gli spazi presso la Biblioteca De Amicis: Sala Luzzati, altri spazi)

In questo caso, il modulo per presentare la richiesta ti viene fornito direttamente dall'ufficio che contatti.

È importante inviare la domanda almeno tre mesi prima della data dell'evento. La biblioteca ti risponderà entro 30 giorni dal ricevimento, per comunicarti la disponibilità dello spazio richiesto.

Il contenuto dell'iniziativa deve essere compatibile con la missione delle biblioteche civiche e con le caratteristiche degli spazi richiesti.

COSA SERVE

Per accedere al servizio online, è necessaria una delle seguenti credenziali:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Carta d'Identità Elettronica (CIE)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

Per richieste via email:

- copia del documento d'identità in corso di validità (nel caso di persone giuridiche il documento del Legale Rappresentante)
- modulo fornito all'atto della richiesta (da richiedere all'indirizzo di email indicato nella sezione "Come fare")

COSA SI OTTIENE

La possibilità di organizzare Eventi (convegni, conferenze, esposizioni eccetera) presso gli spazi disponibili all'interno delle Biblioteche Berio e De Amicis.

TEMPI E SCADENZE

Termini per la trasmissione dell'istanza da parte del richiedente rispetto al periodo in cui si vorrebbe realizzare l'iniziativa: 90 GIORNI

Risposta da parte dell'Ente (termine massimo entro cui l'Ente darà il proprio riscontro): 20 GIORNI

QUANTO COSTA

Le iniziative proposte dai soggetti esterni possono essere accolte:

Gratuitamente

Sono accolte gratuitamente le iniziative aperte al pubblico connesse alla specifica missione istituzionale delle biblioteche o alla valorizzazione del patrimonio culturale custodito presso le stesse, con le seguenti caratteristiche:

- senza scopo di lucro
- a partecipazione gratuita o a partecipazione a pagamento nel caso di eventi patrocinati dal Comune o promossi dal concessionario;
- gli eventi, anche a pagamento, che fanno parte di rassegne o festival per i quali il Comune di Genova assegna contributi.

Sono svolte a titolo gratuito le presentazioni di libri giudicate idonee ad essere realizzate in biblioteca, con possibilità di vendita del libro presentato da parte dell'autore o della casa editrice.

A titolo oneroso

Per quanto riguarda le iniziative accolte a titolo oneroso si possono configurare casi in cui è richiesto il pagamento di un canone e, eventualmente, di un corrispettivo per i servizi aggiuntivi e altri casi in cui è richiesto il solo pagamento dei servizi aggiuntivi.

- iniziative accolte dietro il pagamento dei soli servizi aggiuntivi: è previsto il pagamento di un corrispettivo per i soli servizi aggiuntivi qualora le iniziative, aperte al pubblico, siano svolte fuori dall'orario di apertura e/o nelle giornate domenicali e festive, o quando, per ragioni organizzative o di sicurezza, sia necessario inserire personale in aggiunta a quello in servizio.
- Iniziative accolte dietro pagamento di un canone di concessione: iniziative, di carattere privato chiuse o aperte al pubblico con scopo di lucro (es. riunioni di soci, corsi di formazione di aziende, feste private).

Per le iniziative svolte nelle strutture culturali accolte dietro il pagamento di un canone sarà richiesto anche un corrispettivo per i servizi aggiuntivi qualora, per ragioni organizzative sia necessario inserire personale in straordinario che presidi la sala o qualora gli eventi si svolgano al di fuori dell'orario di apertura al pubblico e/o nelle giornate domenicali e festive.

I costi complessivi saranno comunicati nel dettaglio all'atto della richiesta, in base alla tipologia dell'iniziativa, alla durata, al personale impiegato nel corso della realizzazione della stessa.

Il pagamento avverrà tramite la piattaforma PagoPA, a cui puoi accedere con SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica). Riceverai un bollettino con il dettaglio dei costi. Puoi effettuare il pagamento anche tramite il tuo conto bancario online, accedendo alla sezione per i bollettini e i pagamenti e selezionando l'opzione CBILL/PagoPA. In alternativa, puoi pagare in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio o presso i supermercati abilitati. La procedura è semplice: basta consegnare il bollettino e l'esercente scannerizzerà il QR Code. A questo punto, dovrai solo pagare in contante o con un metodo di pagamento digitale (bancomat, carta di credito).

Se non sei residente in Italia, dovrai effettuare il pagamento tramite bonifico bancario. Con la comunicazione dei costi, riceverai tutte le istruzioni per completare il pagamento.

In allegato puoi consultare le tariffe dei civici musei e della civica biblioteca Berio.

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

DOVE RIVOLGERSI

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

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano
DGC-164-2024](#)

AUTORIZZAZIONE AD EFFETTUARE RIPRESE VIDEO E FOTOGRAFICHE PRESSO LE BIBLIOTECHE BERIO E DE AMICIS

COSA OFFRE

Le Biblioteche centrali Berio e De Amicis offrono la possibilità di effettuare riprese video e fotografiche presso le proprie sedi nonché di richiedere l'autorizzazione alla pubblicazione e diffusione delle relative immagini.

A CHI È RIVOLTO

Cittadini, aziende, associazioni, organizzazioni.

COME FARE

Devi, innanzi tutto, contattare la biblioteca di tuo interesse indicando l'utilizzo che intendi fare delle immagini. Tutte le informazioni relative a modalità e costi ti saranno fornite sulla base del contenuto della tua richiesta.

Il modulo per formalizzare la richiesta, in formato editabile, ti viene fornito dopo il primo contatto. Puoi, in alternativa, scaricarlo nella sezione **Documenti**.

Dovrai completarlo con i dati previsti, stamparlo, firmarlo in originale, scansarlo (o fotografarlo) e inviarlo, insieme a una copia del tuo documento di identità, a politicheculturali@comune.genova.it.

COSA SERVE

- Il modulo di richiesta (vedi sezione Come fare)
- Copia del proprio documento di identità da allegare alla richiesta di autorizzazione.

COSA SI OTTIENE

L'autorizzazione alla realizzazione e all'utilizzo delle immagini.

TEMPI E SCADENZE

Devi trasmettere la richiesta almeno 15 giorni prima della data in cui desideri effettuare le riprese.

COSTI

I costi saranno comunicati nel dettaglio all'atto della richiesta, in base alla tipologia, alla quantità e all'utilizzo delle riprese fotografiche o video.

Il pagamento sarà effettuato tramite la piattaforma pagoPA, cui si accede tramite SPID o CIE (carta d'identità elettronica), sulla base del bollettino fornito unitamente alla comunicazione dei costi. Il pagamento può essere effettuato tramite il proprio conto corrente on line (home banking), accedendo alla sezione relativa a bollettini e pagamenti e cliccando sul logo o sulla voce relativa a CBILL/pagoPA. E', inoltre, possibile pagare in Banca, in Ricevitoria presso le Tabaccherie oppure presso i Supermercati abilitati. La procedura è la stessa: basta semplicemente consegnare il bollettino e farà tutto l'esercente "sparando" il QRCode. A questo punto l'unico onere del pagatore è pagare in contanti o con pagamento digitale (bancomat, carta di credito, altro).

Ai richiedenti non residenti in Italia sarà invece richiesta la corresponsione del dovuto tramite bonifico bancario. Unitamente alla comunicazione dei costi, saranno fornite ai richiedenti tutte le indicazioni utili per effettuare il relativo pagamento.

NORMATIVA

Delibera Giunta Comunale n. 141/2014

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	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 imprescindibile: la precisione dei contatti comunicati dall'utente</i>]	5 giorni lavorativi
Servizio di lettura in sede, prestito, informazioni bibliografiche e servizi multimediali	Accessibilità	N. minimo di ore di apertura al pubblico presso le biblioteche centrali Berio e De Amicis in orario "invernale" (periodo settembre-giugno)	Non meno di 126 ore complessive di apertura settimanale
		N. minimo di ore di apertura al pubblico presso le biblioteche centrali Berio e De Amicis in orario estivo (periodo giugno-settembre)	Non meno di 114 ore complessive di apertura settimanale
		N. minimo di ore di apertura al pubblico giornaliera da parte delle biblioteche centrali Berio e De Amicis	Non meno di 10 ore al giorno (in orario "invernale" dal lunedì al sabato – in orario estivo dal lunedì al venerdì)
Servizio di lettura in sede, prestito, informazioni bibliografiche e servizi multimediali	Accessibilità	N. minimo di ore di apertura al pubblico presso le Biblioteche di Municipio in orario "invernale" (periodo giugno-settembre)	Non meno di 300 ore complessive di apertura settimanale

		N. minimo di ore di apertura al pubblico presso le Biblioteche di Municipio in orario estivo (periodo settembre-giugno)	Non meno di 250 ore settimanali 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 10 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
	Tempestività	Risposta da parte dell'Ente all'istanza da parte del richiedente (trasmessa almeno 90 giorni prima rispetto al periodo in cui si vorrebbe realizzare l'iniziativa)	entro 20 giorni

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 2026 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Realizzazione di indagini di gradimento dei servizi bibliotecari offerti alla Città, tramite la somministrazione, agli utenti, di questionari che permettano loro di esprimere valutazioni, rilievi, proposte, anche con riferimento ai livelli di accessibilità motoria e sensoriale delle singole biblioteche.
2. Pubblicazione, sul Portale delle Biblioteche di Genova (www.bibliotechedigenova.it), sul sito del Comune di Genova (www.comune.genova.it) e sui canali social delle biblioteche dei risultati delle suddette indagini nonché, contestualmente, delle risposte alle osservazioni e alle proposte dei cittadini, incluso l'impegno a realizzare le possibili azioni di miglioramento.
3. Impegno a identificare strumenti efficaci di comunicazione tramite i quali rendere conto, ai cittadini, di quanto annualmente realizzato per il miglioramento dei servizi bibliotecari e dei loro livelli di accessibilità.
4. Programmazione culturale integrata con gli istituti culturali cittadini
5. 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
6. 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.