



Comune di Genova

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano

Anno 2017

PREMESSE GENERALI



Direzione Cultura - Settore Musei e Biblioteche
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA

Tel. 010 5576063 - Fax 01055766054

e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

Su Facebook. Pagine delle Biblioteche: Benzi, Berio, Bruschi, Cervetto, De Amicis, Gallino, Guerrazzi.
Pagina del Sistema Bibliotecario Urbano

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2017** 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.

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

Portale delle biblioteche
all'indirizzo **www.bibliotechedigenova.it**

Un elenco contenente contatti e orari delle singole biblioteche è allegato anche alla **copia cartacea** della presente Carta. Esso è inoltre consultabile sul sito del Comune di Genova all'indirizzo **www.comune.genova.it**

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

I principi di cui sopra si concretizzano inoltre tramite quanto previsto dal **Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova** approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 16.6.2009 (Art. 32) [www.comune.genova.it: percorso "Il Comune per i cittadini" / Aree tematiche / Struttura / Regolamenti"]

La Biblioteca Civica Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis" operano inoltre in conformità col Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008



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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita

www.bibliotechedigenova.it

Il "Portale delle Biblioteche" on line

Il "Portale delle Biblioteche" è raggiungibile
all'indirizzo www.bibliotechedigenova.it

Il sito del Sistema Bibliotecario del Comune di Genova è pensato come un vero e proprio servizio in linea, realizzato nell'ambito del progetto "Le biblioteche in ogni senso", cofinanziato dal Comune stesso e dalla Regione Liguria, nonché progettato al fine di risultare accessibile per i diversi tipi di disabilità sensoriali e cognitive, inclusa la dislessia.

Il Portale contiene informazioni relative a: contenuti dei servizi erogati, modalità di accesso agli stessi, orari di apertura al pubblico, novità bibliografiche presenti in biblioteca. Fornisce inoltre informazioni sugli eventi e le attività organizzati dalle biblioteche civiche, direttamente o di concerto con Associazioni, Enti, Istituzioni culturali. Mette infine a disposizione gallerie fotografiche, video, file audio.

Al suo interno è presente una finestra per l'Accessibilità, comprendente:

- elenco dei servizi e delle risorse accessibili disponibili presso le Biblioteche civiche
- spazi dedicati ai disabili della vista, dell'udito e motori, con possibilità di accedere a risorse digitali scaricabili

NEWSLETTER DELLE BIBLIOTECHE BERIO E DE AMICIS

Agli utenti che ne facciano richiesta vengono trasmesse tramite e-mail le newsletter della Biblioteca Berio ("**BerioIdea**") e della Biblioteca De Amicis ("**DeaIdea**"), contenenti informazioni relative ai servizi e alle iniziative culturali realizzate presso le suddette Biblioteche.

L'invio delle newsletter può essere richiesto ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

[**beriopromozione@comune.genova.it**](mailto:beriopromozione@comune.genova.it)

[**deamiciseventi@comune.genova.it**](mailto:deamiciseventi@comune.genova.it)

Esse sono inoltre scaricabili dal Portale del Sistema Bibliotecario Urbano.

Sono infine disponibili in formato cartaceo presso le sedi delle due biblioteche.

SERVIZI EROGATI, STANDARD GARANTITI E IMPEGNI

Tutti i servizi di base sono gratuiti

- **Catalogo on line integrato (Comune di Genova e Università degli Studi di Genova)** che permette anche di accedere a servizi in linea quali **ricerche bibliografiche, controllo e rinnovo dei propri prestiti, prenotazioni di opere in prestito**
- **Servizio Prestito (compreso Prestito di Sistema e, presso la Berio, Prestito interbibliotecario e servizio di auto-prestito).**
L'iscrizione al servizio per i residenti nel Comune di Genova ha durata illimitata. L'accesso al servizio è libero per tutti i maggioresnni non residenti nel Comune di Genova con obbligo di rinnovo annuale dell'iscrizione.
- **Informazioni bibliografiche**
- **Lettura in sede**
- **Strumentazione per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, dislessici**
- **Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, laboratori linguistici e informatici, servizio Wi-Fi, ascolto musica**
- **Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate**
- **Servizio di consultazione e prestito di risorse digitali on line**
(Biblioteca digitale: <http://indacogenova.sebina.it>)

Gli **orari di apertura al pubblico** sono diversificati presso le singole biblioteche. Per il dettaglio si rimanda al Portale delle Biblioteche e all'allegato alla presente Carta.

Servizi a pagamento:

- **Fotocopiatura (anche self-service), stampa da internet e fornitura di copie digitali**
- **prestito interbibliotecario** (contributo relativo alle **spese di spedizione**)
- **locazione**, presso la **Biblioteca Berio**, di **3 Sale**, per la realizzazione di iniziative ed **attività di pubblico interesse o di carattere privato**, in orario di apertura della Biblioteca stessa, con **tariffe diversificate: Sala dei Chierici, Sala Lignea "G. Franchini", Sala Mostre**
- **concessione delle Sale** di cui sopra, presso la **Biblioteca Berio**, e di una **Sala presso la Biblioteca De Amicis**, per iniziative aperte al pubblico e gratuite, con **pagamento, a carico del concessionario, dei servizi prestati in straordinario dal personale della biblioteca interessata**

Per il dettaglio, con riferimento alle condizioni e alle modalità di affitto degli spazi sopracitati, si rinvia al Portale on line del Sistema Bibliotecario Urbano , all'URL

<http://www.bibliotechedigenova.it/content/spazi-attivit-ed-iniziativa>

E' garantita la risposta al soggetto che presenta richiesta di utilizzo delle Sale entro 30 giorni dal ricevimento della stessa

DI SEGUITO, I 4 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2017

1. Consulenze bibliografiche complesse

Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate

Fattore di Qualità: Tempestività

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

Valore garantito: 8 giorni

Costi per l'utente: Nessuno (Soltanto nel caso in cui vengano fornite riproduzioni di documenti cartacee o digitali, l'utente è tenuto a contribuire a titolo di rimborso spese)

2. Incremento del patrimonio bibliografico tramite promozione e orientamento delle donazioni da parte di Enti, Società e singoli cittadini

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore: Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento

Valore garantito: Almeno 8.000 pubblicazioni acquisite nell'anno di riferimento

Costi per l'utente: Nessuno

3. Prestito di Sistema e Prestito interbibliotecario

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

Fattore di Qualità: Efficacia

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

Valore garantito:
soddisfazione di non meno dell'85% delle richieste pervenute

Costi per l'utente:

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

4. Ampliamento del numero dei record bibliografici, relativi alle risorse bibliografiche disponibili presso le strutture del Sistema Bibliotecario Urbano, presenti sul catalogo on line, con visibilità sul catalogo collettivo nazionale SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale – www.sbn.it)

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore: Incremento percentuale di record resi visibili sul catalogo nazionale SBN nell'anno di riferimento a fronte del totale dei record caricati complessivamente al dicembre dell'anno precedente

**Valore garantito:
incremento annuo pari ad almeno il 5%**

**Costi per l'utente:
Nessun costo**

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2017

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 2017 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano: <ul style="list-style-type: none">- servizi di base della biblioteca Berio (cadenza annuale)- utenza biblioteca De Amicis in età scolare: 5-14 anni di età (cadenza annuale)- biblioteche di Municipio (a rotazione)
2)	Miglioramento e implementazione costanti del "Portale delle biblioteche"
3)	Interventi per l'incremento dell'offerta di risorse digitali e la relativa accessibilità
4)	Sviluppo di nuove forme di collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado presenti sui territori di riferimento delle singole biblioteche, anche con riferimento alla progettualità collegata all'alternanza scuola-lavoro

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

Una copia cartacea o in formato elettronico può essere richiesta dagli utenti:

- alla Segreteria del Settore Musei e Biblioteche
Largo Pertini 4 - 16121 GENOVA
Tel. 010 5574700 - 010 5574712 – fax 010557470
e-mail: museibiblioteche@comune.genova.it
- al Coordinamento tecnico del Sistema Bibliotecario Urbano:
tel. 010 5576063
indirizzo di e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
- alle singole biblioteche (v. allegato)

Può inoltre essere stampata o scaricata dal Portale delle Biblioteche

www.bibliotechedigenova.it

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, cartelli affissi presso le biblioteche interessate ed eventuali comunicazioni vocali (interfono), nonché di informarne le Associazioni aderenti alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

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

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

Responsabili della Carta dei Servizi sono:

- per l'organizzazione generale del sistema e per la Biblioteca Berio e la Biblioteca Internazionale Per Ragazzi "E. De Amicis": Dott.ssa Cristiana Benetti Alessandrini, Dirigente Responsabile del Settore Biblioteche e Musei;
- per le biblioteche dei Municipi: il Segretario Generale del Municipio competente (v. allegato); i recapiti dei responsabili sono reperibili all'interno del sito del Comune Genova (**<http://www.comune.genova.it/municipi>**)

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

Il Sistema Bibliotecario Urbano fornisce risposte ad ogni altro genere di reclamo non inerenti gli impegni contenuti nella Carta dei Servizi **entro e non oltre 30 giorni** dalla ricezione.

I **moduli** da utilizzare per **reclami** e **segnalazioni** sono reperibili presso le singole Biblioteche in orario d'apertura. In alternativa può essere compilato il format, cui si accede dalla homepage del **Portale delle Biblioteche**, riquadro "**Filo Diretto**", il quale genera automaticamente una mail, indirizzata alla struttura che l'utente può selezionare sull'apposito "menù a tendina".

È infine possibile inviare le proprie istanze via **fax**, tramite **posta ordinaria** o tramite **posta elettronica**:

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

RIMBORSI

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

Fermo restando che tutti i **servizi di base** erogati sono **gratuiti**, il Sistema Bibliotecario Urbano individua forme di rimborso/ristoro a favore degli utenti, con riferimento ai seguenti servizi accessori a pagamento, in caso di disservizi che eventualmente si verifichino per **cause imputabili esclusivamente al Settore Musei e Biblioteche** (o al soggetto che per suo conto eroghi il servizio individuato):

- **Servizio di fotoriproduzione self service presso la Biblioteca Berio** (servizio in appalto a Ditta esterna: sono a carico di quest'ultima i rimborsi attivati);
- **Utilizzo da parte di Associazioni/Enti/Società e privati cittadini delle 4 Sale dedicate agli Eventi disponibili presso la Biblioteche Berio e De Amicis:** in caso di mancata realizzazione di un'iniziativa, il ristoro si concretizza nell'individuazione di una nuova data, concordata col soggetto utilizzatore, in cui effettuare l'iniziativa, e di un'ulteriore data in cui effettuare una diversa iniziativa senza che altra somma, oltre a quella già versata (locazione e/o eventuali servizi aggiuntivi), debba essere corrisposta al Settore Musei e Biblioteche.

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

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 e delle correlate disposizioni applicative 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 individuate dal sopracitato Regolamento in materia di **documenti di riconoscimento** e **requisiti** richiesti. 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 consegna. È altresì tenuto a **rispondere di eventuali danni arrecati e degli smarrimenti** (art.33 del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano), **pena l'esclusione dal Servizio**, 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 dello stesso. L'utente che abbia in carico prestiti scaduti non può effettuare altri prestiti finché non regolarizza la propria posizione (il software in dotazione procede **automaticamente** al blocco della tessera). Per l'utente ritardatario viene applicato un periodo di **sospensione dal servizio** fino ad un massimo di 60 giorni, definito in base all'entità del ritardo stesso (un giorno di sospensione per ogni giorno di ritardo). **Oltre i 60 giorni** di ritardo scatta automaticamente **l'esclusione dal Servizio a tempo indeterminato**. L'utente può essere **riammesso** soltanto in caso di **regolarizzazione della propria posizione** (restituendo il materiale oppure acquistandone una copia in sua sostituzione), previa presentazione di **istanza scritta** indirizzata al Dirigente Responsabile del Settore Musei e Biblioteche. Detta istanza viene presa in considerazione non prima di 60 giorni dalla data dell'esclusione.

CONCILIAZIONE

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

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