ASPL
Autorità Servizi Pubblici Locali Genova

Comune di Genova

Delibera ASPL n. 26/2014

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano
Anno 2014

PREMESSE GENERALI

Direzione Cultura e Turismo
Settore Musei e Biblioteche
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16
16121 GENOVA
Tel. 010 5576062-63
e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

Dei contenuti della Carta dei Servizi è stata data informativa alle Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova:

http://www.comune.genova.it/servizi/qualita

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2014 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**.

L'elenco con contatti e orari delle singole biblioteche è allegato
alla copia cartacea della presente carta
oppure consultabile, unitamente a tutte le informazioni sui servizi erogati, sul Portale delle biblioteche all'indirizzo
www.bibliotechedigenova.it

oppure ancora sul sito del Comune di Genova all'indirizzo www.comune.genova.it
(alla pagina Carte dei Servizi)

PRINCIPI FONDAMENTALI

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** (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della **Costituzione della Repubblica Italiana**. I servizi sono erogati secondo i principi di **eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia, partecipazione, trasparenza**, **accessibilità** (con riferimento ad orari, barriere architettoniche, handicap sensoriali e funzionali), salvaguardando il diritto alla **privacy** e perseguendo il **miglioramento continuo.**

Con questa logica, la Deliberazione di Giunta Comunale n° 232 del 24/10/2013 ha **semplificato la modalità d'accesso per le persone maggiorenni non residenti nel Comune di Genova**, che, a partire da quella data, possono iscriversi **senza** più l'obbligo di garanzia da parte d'un maggiorenne residente.

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 9001:2008

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le **Associazioni di Tutela dei Consumatori**, gli **Utenti** e **l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali**. 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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei **risultati del monitoraggi** viene data periodica **informazione** alle Associazioni della Consulta Comunale;

- **azioni di monitoraggio** dei servizi effettuate con la **collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti**.

I dati derivanti dal sistema dei controlli interni 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.comune.genova.it

Il "Portale delle Biblioteche" in linea

Si ricorda che è in funzione dalla fine dell'anno 2011 il
"**Portale delle Biblioteche"**
www.bibliotechedigenova.it

Il sito è pensato come un vero e proprio nuovo servizio in linea, realizzato nell'ambito del progetto "**Le biblioteche in ogni senso**", cofinanziato da **Regione Liguria** e **Comune di Genova**, **progettato al fine di risultare accessibile ai diversi tipi di disabilità sensoriali e cognitive, con particolare attenzione anche alla dislessia.**

Principali funzioni:

- presenza di una **finestra per l'Accessibilità**, comprendente:
  - elenco dei servizi per l'accessibilità presenti nelle Biblioteche del Sistema
  - elenco dei **contenuti audio** presenti all'interno del Sistema
  - **spazi dedicati ai disabili della vista, dell'udito e motori, con possibilità di accedere a materiali scaricabili**

- **link al catalogo del Sistema Bibliotecario Integrato** (Comune e Università 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**

- informazione tempestiva sugli **eventi e iniziative culturali** in programmazione nelle biblioteche

- informazioni sulle **nuove accessioni** in biblioteca e pagina "**inviti alla lettura**"

- messa a disposizione di **gallerie fotografiche, video, file audio**.

Nell'ambito dello stesso progetto sono disponibili **8 postazioni al pubblico** presso le biblioteche **Berio** (1), **De Amicis** (2), **Bruschi** (1), **Cervetto** (1), **Gallino** (1), **Benzi** (1), **Lercari** (1), ciascuna dotata di **joystick per i disabili motori** e di una licenza **Jaws** che consente la **navigazione ai non vedenti**.

SERVIZI EROGATI, STANDARD GARANTITI E IMPEGNI

- **Catalogo on line integrato (Comune di Genova e Università degli Studi di Genova)**
- **Servizio Prestito (compreso Prestito di Sistema e, presso la Berio, Prestito interbibliotecario) e auto-prestito (attivo c/o Biblioteca Berio)**

  L'iscrizione al servizio per i residenti nel Comune di Genova ha durata illimitata

  L'accesso al servizio è libero per tutti i maggiorenni non residenti nel Comune di Genova: a questi ultimi dal mese di ottobre 2013 non è infatti più richiesta la presenza d'un mallevadore, permanendo invece l'obbligo di rinnovo annuale dell'iscrizione.
- **Informazioni bibliografiche**
- **Lettura in sede**
- **Strumentazione per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, dislessici (v. anche pagina precedente)**
- **Postazioni informatiche e multimediali (laboratori, navigazione internet e servizio wi-fi), ascolto musica**
- **Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), visite guidate**
- **Fornitura riproduzioni (anche digitali) e fotoriproduzione self–service**

Gli **orari di apertura al pubblico** sono diversificati presso le singole biblioteche. Nell'anno **2014 l'apertura settimanale complessiva** sarà di **606 h 10'**

Informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e sulle tariffe reperibili:
sul **"Portale delle Biblioteche", di cui alla pagina precedente**
www.bibliotechedigenova.it
sul **sito del Comune di Genova** **www.comune.genova.it**

Tutti i servizi di base sono gratuiti

Servizi a pagamento:
- i servizi di **fotocopiatura, stampa da internet** e **fornitura di copie digitali**

- il **prestito interbibliotecario** (per le sole **spese di spedizione**)

- la **locazione**, presso la **Biblioteca Berio e la Biblioteca De Amicis**, delle **4 Sale** (3+1) dedicate agli **Eventi, con eventuale pagamento dei servizi richiesti al personale delle 2 biblioteche.**

Con riferimento alla versione in formato cartaceo della presente Carta si rimanda, per indirizzi, orari di apertura e tariffe, al relativo allegato.

DI SEGUITO, I 3 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2014

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.

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 pagare questo servizio a titolo di rimborso spese (tariffe consultabili su www.bibliotechedigenova.it oppure, per la versione cartacea della presente Carta, sull'allegato alla stessa)

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 in rapporto al numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno precedente.

Valore garantito: incremento (>1)

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, alle richieste da soddisfare tramite Biblioteche esterne al Sistema Urbano).

Valore garantito:
soddisfazione di non meno dell'80% delle richieste

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

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2014	
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 2014 le seguenti azioni di miglioramento:	
1)	Svolgimento di ulteriori **indagini sulla qualità percepita dagli utenti** presso le biblioteche del Sistema Urbano (in programma: **- servizi di base della biblioteca Berio** **- biblioteche gestite da volontari: Firpo e Podestà** Prevista successiva **restituzione** agli Utenti e alle Associazioni di Tutela dei Consumatori dei risultati acquisiti
2)	**Ampliamento costante della reperibilità dei materiali bibliografici del Sistema Bibliotecario Urbano** sui **principali cataloghi in linea (in particolare il catalogo collettivo nazionale SBN** - Sistema Bibliotecario Nazionale - **http://www.sbn.it**) **e tramite motori di ricerca con rilevanza nazionale/internazionale**
3)	Realizzazione di iniziative di **informazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti** in merito **ai servizi erogati dalle Biblioteche civiche**

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Una copia della presente Carta viene inviata tramite e-mail oppure consegnata in cartaceo all'utente all'atto dell'iscrizione al Servizio Prestito.

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

all'**Ufficio tecnico** del **Sistema Bibliotecario Urbano**
tel. **010 5576062-63**

sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

oppure
alle **singole biblioteche**

Può inoltre essere **stampata** o **scaricata** dal
Portale delle Biblioteche

www.bibliotechedigenova.it

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

In caso di **impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio**, il Sistema ha l'obbligo, ove possibile, di darne **preavviso con un minimo di 10 giorni** tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, cartelli affissi presso le biblioteche interessate ed eventuali comunicazioni vocali (interfono), nonché alle 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) [vedi **www.comune.genova.it** alla pagina: il Comune/statuto, regolamenti, bilancio/**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 (v. allegato);
- per le biblioteche dei Municipi: il Segretario Generale del Municipio competente (v. allegato); i recapiti dei responsabili sono indicati al seguente indirizzo: http://www.comune.genova.it/content/i-municipi-del-comune-di-genova.

I cittadini hanno diritto di formulare **elogi**, **reclami**, **richieste**, **proposte**, **osservazioni.** Hanno inoltre il diritto/dovere di segnalare inadempienze rispetto agli **impegni** assunti con la presente Carta. Il Sistema Bibliotecario Urbano risponderà a quest'ultimo tipo di istanza **entro un tempo massimo di 10 giorni**, indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile. Dette segnalazioni vanno indirizzate ai Responsabili della Carta dei Servizi (sopra indicati).

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 home-page del **Portale delle Biblioteche** (**www.bibliotechedigenova.it**), 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)
- **all'Ufficio tecnico del Sistema Bibliotecario Urbano: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it**
  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.

Si ricorda peraltro che tutti i servizi di base erogati dal Sistema Bibliotecario Urbano sono contraddistinti dalla gratuità

Il Sistema Bibliotecario Urbano individua forme di rimborso/ristoro a favore degli utenti, con riferimento ai seguenti servizi accessori a pagamento, in caso di disfunzioni 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 società esterna: sono a suo carico i rimborsi attivati)**

- **Locazione ad Associazioni/Enti/Società e a privati cittadini delle 4 Sale dedicate agli Eventi disponibili presso le Biblioteche Berio (3) e De Amicis (1). Il ristoro consiste nella garanzia della realizzazione della stessa o di altra iniziativa nel locale affittato in una data per quanto possibile prossima a quella cancellata, senza che altra somma, oltre a quella già versata (locazione + eventuali servizi aggiuntivi), sia corrisposta al Settore Musei e Biblioteche**

I cittadini/utenti vengono tempestivamente avvisati circa le modalità di fruizione delle iniziative di rimborso/ristoro 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.

Il rispetto della **tempistica di erogazione delle informazioni bibliografiche complesse** è subordinato alla completezza e chiarezza della singola richiesta, nonché alla quantità e alla tipologia della documentazione da fornire. Le eventuali richieste di chiarimenti o integrazioni saranno comunque inoltrate all'utente **entro e non oltre 8 giorni** dalla richiesta.

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 e

all'**Autorità Servizi Pubblici Locali**
tel. 010 557 2422 – 2260
fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

http://www.asplgenova.it/

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