



Comune di Genova

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano

Anno 2015

PREMESSE GENERALI



Direzione Cultura e Turismo
Settore Musei e Biblioteche
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16
16121 GENOVA
Tel. 010 5576063
e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2015 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.bibliotedigenova.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 (percorso: Il Comune per i cittadini / Aree tematiche / Struttura / Carta dei Servizi del Comune di Genova / Carte dei Servizi del Comune di Genova - in vigore)

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, 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 (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione della Repubblica Italiana.

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

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 (al percorso di cui a pag. 1)

www.bibliotechedigenova.it

Il "Portale delle Biblioteche" in linea

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

Il sito è stato pensato come un vero e proprio 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 per i diversi tipi di disabilità sensoriali e cognitive, con particolare attenzione anche alla 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 per l'accessibilità presenti nelle Biblioteche civiche
- 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

Nell'ambito dello stesso progetto sono state allestite 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 anche a non vedenti e ipovedenti gravi.

SERVIZI EROGATI, STANDARD GARANTITI E IMPEGNI

- 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 maggioirenni non residenti nel Comune di Genova: a questi ultimi dal mese di ottobre 2013 (Deliberazione di Giunta Comunale n° 232 del 24/10/2013) 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
- 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 2015, a partire dal mese di marzo, il numero delle ore di apertura settimanale complessiva, nel periodo invernale, sarà pari a **612 ½** (6 h ½ in più rispetto al 2014)

Si ricorda che 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.

DI SEGUITO, I 4 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2015

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 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 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, a tutte le richieste da soddisfare, verso o tramite Biblioteche esterne al Sistema Urbano).

Valore garantito: soddisfazione di non meno dell'85% 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

4. Ampliamento del numero dei record bibliografici, relativi ai materiali disponibili presso le strutture del Sistema Bibliotecario Urbano, presenti sul catalogo collettivo nazionale SBN (Sistema Bibliotecario Nazionale – www.sbn.it)

Fattore di Qualità: Efficacia

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

Valore garantito: incremento annuo pari al 5%

Costi per l'utente: Nessun costo

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2015

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 2015 le seguenti azioni di miglioramento:

- | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) | Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso le biblioteche del Sistema Urbano: <ul style="list-style-type: none">- servizi di base della biblioteca Berio (cadenza annuale)- utenza biblioteca De Amicis in età scolare: 5-17 anni di età (cadenza annuale) |
| 2) | Miglioramento e implementazione del sito denominato "Portale delle biblioteche" |
| 3) | Sviluppo pluriennale di progetti correlati all'innovazione tecnologica: sviluppo e utilizzo di applicazioni destinati ai dispositivi "mobile" (cellulari e tablet), digitalizzazione di materiali documentali e relativa accessibilità, offerta di e-book e altre risorse digitali con servizi correlati |

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 5576063
indirizzo di e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
- 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 il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito Internet, cartelli affissi presso le biblioteche interessate ed eventuali comunicazioni vocali (interfono), nonché alle Associazioni dei Consumatori 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) [www.comune.genova.it: percorso "Il Comune per i cittadini" / Aree tematiche / Struttura / 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 indicati al seguente indirizzo: <http://www.comune.genova.it> (percorso: Municipi / [singolo municipio] / Struttura / Organigramma)

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 home-page 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)
- all'Ufficio 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.

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 Ditta esterna: sono a carico di quest'ultima 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). In caso di mancata realizzazione di un'iniziativa, il ristoro si concretizza nell'individuazione di una data, prossima a quella cancellata, in cui effettuare l'iniziativa cancellata all'interno del locale già prenotato, senza che altra somma, oltre a quella già versata (locazione + eventuali servizi aggiuntivi), debba essere 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.

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