



Comune di Genova

## Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano

Anno 2016

### PREMESSE GENERALI



**Direzione Cultura e Turismo  
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](mailto:sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it)**

### VALIDITÀ DELLA CARTA

**Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2016 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](http://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](http://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 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](http://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](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

[www.bibliotechedigenova.it](http://www.bibliotechedigenova.it)

## Il "Portale delle Biblioteche" in linea

Il "Portale delle Biblioteche" è raggiungibile all'indirizzo [www.bibliotechedigenova.it](http://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 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

## **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 maggioresni 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 informatizzato, laboratori linguistici e informatici, 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**
- **Servizio di consultazione e prestito di risorse digitali in remoto**

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

### **Servizi a pagamento:**

- **fotocopiatura, stampa da internet e fornitura di copie digitali**
- **prestito interbibliotecario (per le sole spese di spedizione)**
- **locazione per organizzazione di eventi, presso la Biblioteca Berio, di 3 Sale, con tariffe diversificate**
- **concessione delle Sale di cui sopra per iniziative aperte al pubblico con pagamento dei servizi richiesti al personale della biblioteca**

## DI SEGUITO, I 4 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2016

### 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**

**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 ai materiali 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](http://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 2016 le seguenti azioni di miglioramento:**

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>1)</b> | Svolgimento di periodiche <b>indagini sulla qualità percepita dagli utenti</b> presso le biblioteche del Sistema Urbano: <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>servizi di base della biblioteca Berio (cadenza annuale)</b></li><li>- <b>utenza biblioteca De Amicis in età scolare: 5-14 anni di età (cadenza annuale)</b></li><li>- <b>biblioteche di Municipio: indagini diversificate a rotazione</b></li></ul> |
| <b>2)</b> | Miglioramento e implementazione costante " <b>Portale delle biblioteche</b> "  |
| <b>3)</b> | Progetti pluriennali di innovazione tecnologica: sviluppo e utilizzo di applicazioni destinate ai dispositivi "mobile" (cellulari e tablet), digitalizzazione di materiali documentali e relativa accessibilità, offerta di e-book e altre risorse digitali on line  |

## **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:

- al **Coordinamento 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\*\*](http://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 ([www.comune.genova.it](http://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 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)
- **all'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 verificano 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, 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. 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.**