



Comune di Genova

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2018

PREMESSE GENERALI



**Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA**

**Tel. 010 5576063 - Fax 01055766054
e-mail: sistemabibliotecariurbano@comune.genova.it**

**Su Facebook: Pagine delle Biblioteche: [Benzi](#), [Berio](#),
[Bruschi](#), [De Amicis](#), [Gallino](#), [Guerrazzi](#), [Lercari](#)
e pagina del Sistema Bibliotecario Urbano**

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2018 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
www.bibliotechedigenova.it

Alla Carta è **allegato** anche un **elenco** contenente **contatti e orari** delle singole biblioteche, che può essere scaricato in formato PDF o stampato dal Portale delle biblioteche o dal sito dell'Ente (**www.comune.genova.it**) dalla pagina dedicata alle Carte dei Servizi.

Può inoltre essere **richiesto in formato cartaceo alle singole strutture, unitamente alla Carta stessa.**

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) [<http://www.comune.genova.it/pages/regolamenti> - oppure consultabile sul Portale del Sistema bibliotecario urbano e scaricabile in formato pdf].

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 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 del Sistema Bibliotecario Urbano"

Il "Portale del Sistema Bibliotecario Urbano" è accessibile e consultabile all'indirizzo www.bibliotechedigenova.it

Il sito del Sistema Bibliotecario del Comune di Genova è pensato come un vero e proprio servizio in linea, progettato al fine di risultare **accessibile** ai diversi tipi di disabilità sensoriali e cognitive, incluse le disabilità specifiche dell'apprendimento (DSA)

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.

NEWSLETTER

Agli utenti che ne facciano richiesta vengono trasmesse tramite e-mail le newsletter del Sistema Bibliotecario Urbano ("**Genova Newsletter**"), della Biblioteca Berio ("**BerioIdea**") e della Biblioteca De Amicis ("**DeaIdea**"), contenenti informazioni relative ai servizi e alle iniziative culturali.

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

sistemabibliotecariurbano@comune.genova.it
beriopromozione@comune.genova.it
deamiciseventi@comune.genova.it

Esse sono inoltre scaricabili dal Portale del Sistema Bibliotecario Urbano.

BerioIdea e DeaIdea sono anche disponibili in formato cartaceo presso le due biblioteche.

SERVIZI EROGATI, STANDARD GARANTITI E IMPEGNI

Tutti i servizi di base sono gratuiti

- **Catalogo on line** 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**)

Per i **maggioresni residenti nel Comune di Genova** l'iscrizione al servizio è **libera e ha durata illimitata**. Per i **minori di 15 anni residenti** è richiesta la **manleva** di uno dei genitori (o chi ne fa le veci).

Per i **maggioresni non residenti** l'accesso al servizio è **libero con obbligo di rinnovo annuale dell'iscrizione**. Per i **minori di 18 anni non residenti** è richiesta la **manleva** di uno dei genitori (o chi ne fa le veci)

⇒ **La fruizione delle postazioni informatiche con accesso a Internet è subordinato all'iscrizione al servizio prestito.**

- **Informazioni bibliografiche**
- **Lettura in sede (anche studio su testi di proprietà dell'utente)**
- **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. Le iniziative possono essere realizzate anche in collaborazione con Enti e Associazioni del territorio di riferimento**
- **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, 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 Ligneo "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 del Sistema Bibliotecario Urbano (www.bibliotechedigenova.it)

E' garantita la risposta al cittadino che presenta richiesta di utilizzo delle Sale entro 30 giorni dalla data di protocollazione della stessa.

DI SEGUITO, I 4 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2018

1. Consulenze bibliografiche complesse: tempistica

Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate, garantite entro gli 8 giorni dalla richiesta

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 diretti della consulenza per l'utente: nessuno. Soltanto nel caso in cui vengano fornite riproduzioni di documenti cartacee o digitali, l'utente è tenuto a contribuire secondo le tariffe stabilite dall'Ente

2. Incremento delle donazioni e svecchiamento del patrimonio bibliografico

Incremento delle donazioni da parte di Enti, Case Editrici e singoli cittadini, tramite specifiche attività di promozione e orientamento, con contemporanea garanzia di svecchiamento del patrimonio bibliografico mediante attività di scarto del materiale obsoleto

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore A)

Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento

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

Indicatore B)

Percentuale di opere scartate sul totale del patrimonio bibliografico posseduto

Valore garantito: almeno lo 0,5% del posseduto

Costi diretti 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 diretti per l'utente:

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

4. Record bibliografici resi visibili sul catalogo nazionale on line (SBN)

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 complessivamente visibili al dicembre dell'anno precedente

Valore garantito:

incremento annuo pari ad almeno il 5%

Costi diretti per l'utente: nessuno

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2018

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

- | | |
|----|---|
| 1) | <p>Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano:</p> <ul style="list-style-type: none">- servizi di base della Biblioteca Berio (cadenza annuale)- Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis in età scolare: utenza istituzionale 5-14 anni di età (con cadenza annuale), insegnanti e genitori/accompagnatori- Biblioteche di Municipio (a rotazione – nel 2018: Benzi, Gallino, Guerrazzi) |
| 2) | <p>"Portale delle biblioteche": miglioramento del sito e implementazione costante dei contenuti</p> |
| 3) | <p>Rinnovamento e miglioramento dei servizi erogati on line nell'ambito sia del Comune di Genova sia della Città Metropolitana, con contemporaneo incremento dell'offerta di risorse digitali e relativa accessibilità</p> |
| 4) | <p>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</p> |

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 del Sistema bibliotecario Urbano
o dal sito ufficiale del Comune di Genova

www.comune.genova.it
www.bibliotechedigenova.it

Copia cartacea o in formato elettronico può anche essere richiesta:

alla Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili
Largo Pertini 4 - 16121 GENOVA
Tel. 0105574700 - 0105574712 – fax 010557470
e-mail: museibiblioteche@comune.genova.it

al Coordinamento tecnico del Sistema Bibliotecario Urbano:
tel. 0105576063
indirizzo di e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

alle **singole biblioteche (per i contatti si veda l'allegato)**

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 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>

oppure sul citato Portale del Sistema Bibliotecario Urbano

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": **Gloria Piaggio, Direttore della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili**
- per le biblioteche dei Municipi: il Dirigente di riferimento 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 i suddetti Responsabili, nel termine anzidetto, rispondono all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo referente.

Il Sistema Bibliotecario Urbano fornisce risposte ai reclami **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 dedicato, reperibile sul citato Portale del sistema urbano.

È infine possibile inviare le proprie istanze 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 sia riferito 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 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 alla Direzione Beni culturali e Politiche giovanili** (o al soggetto che per suo conto eroghi il servizio individuato):

- **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 alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili

I cittadini/utenti verranno tempestivamente avvisati circa le modalità di fruizione delle nuove iniziative di 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 ricezione. 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 ai Responsabili delle singole biblioteche (v. allegato). Detta istanza viene presa in considerazione non prima di 60 giorni dalla data dell'esclusione.

Si informa che, nel caso della **sospensione** dal servizio prestito, l'utente può continuare a fruire dei servizi di navigazione in Internet, mentre nel caso dell'**esclusione** ciò non gli è più consentito, fino all'eventuale riammissione al servizio suddetto.

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.