

## **Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2011**

### **PREMESSE GENERALI**



**Settore Biblioteche  
Via del Seminario 16  
16121 GENOVA**

**Segreteria  
Tel. 010 5576058/59**

Nelle nostre 16 biblioteche (l'elenco con orari e riferimenti delle singole biblioteche è allegato) è possibile leggere un libro o un giornale, prendere in prestito volumi, CD-ROM o DVD, navigare in Internet, fruire di laboratori linguistici e informatici. Fornire informazioni e consulenze qualificate è un aspetto fondamentale dei nostri servizi. L'aggiornamento costante del patrimonio librario, multimediale e informatico è uno dei nostri punti fermi, così come la predisposizione di sedi sempre più adeguate e confortevoli.

**I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova (vedi allegato)**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2011** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo i principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti 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 Association and Institutions) e nel Manifesto per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana. In particolare è garantito il rispetto di:

- Deontologia professionale
- Continuità e regolarità del Servizio
- Accessibilità (con riferimento ad orari, barriere architettoniche, handicap sensoriali e funzionali)

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, condividendo metodologie e criteri con la Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e con l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

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:

<http://qualita.comune.genova.it>

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## SERVIZI EROGATI

Presso le biblioteche sono fruibili i seguenti servizi di base:

- Servizio Prestito
- Informazioni bibliografiche
- Lettura in sede
- Servizi Multimediali (laboratori, navigazione internet e servizio wi-fi)
- Attività didattiche e laboratori dedicati all'infanzia
- Fornitura riproduzioni (anche digitali e da microfilm) e fotoriproduzione self-service
- Strumentazione e attività per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, portatori di dislessia
- Eventi culturali
- Visite guidate
- Ascolto musica

L'erogazione dei servizi di base avviene contestualmente alla richiesta dell'utente, per le modalità degli altri servizi si rimanda alle pagine di dettaglio

Gli orari di apertura settimanale sono diversificati rispetto alle varie biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano; è garantita comunque la fruibilità del servizio per un totale di ore non inferiore all'anno precedente: per l'anno 2011 sono garantite non meno di 550 ore complessive. Le informazioni sulle tipologie dei servizi erogati dalle singole biblioteche sono consultabili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in: le aree tematiche/arte e cultura/**biblioteche**; per gli indirizzi e gli orari di apertura vedi l'allegato.

I servizi erogati sono **gratuiti**, tranne il servizio wi-fi presso la Biblioteca Berio (costo tessera annuale Euro 5)

**Consulenze bibliografiche complesse**

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

**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**

10 giorni

**Costi**

nessuno

**Acquisti bibliografici su richiesta degli utenti ("Desiderata")**

Possibilità per l'utente di richiedere alla biblioteca l'acquisto di opere non presenti a catalogo

**Indicatore**

percentuale di opere acquistate sul totale delle richieste

**Valore garantito**

soddisfimento di almeno il 70% delle richieste pervenute

**Costi**

nessuno

**Aggiornamento del patrimonio bibliografico**

acquisizione novità editoriali e svecchiamento del materiale consultabile

nota: il materiale acquisito è fruibile dall'utenza solo dopo essere stato "cartellinato"

**Indicatore**

- a) n° nuove pubblicazioni acquisite
- b) n° pubblicazioni desuete eliminate dagli scaffali

**Valore garantito**

- a) 18.000
- b) 5.000

**Costi**

nessuno

**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 2011 le seguenti azioni di miglioramento**

1)	Estensione delle indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso almeno 3 biblioteche del Sistema, con restituzione agli utenti (presso le biblioteche interessate) e alle Associazioni di tutela dei Consumatori dei risultati acquisiti
2)	Estensione dell'informatizzazione del Servizio Prestito ad altre biblioteche del Sistema

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente può essere richiesta:

- alla Segreteria del Settore Biblioteche  
tel. 010 5576058/59  
e-mail [biblioteche@comune.genova.it](mailto:biblioteche@comune.genova.it)
- alle singole biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano

Presso le Biblioteche è affisso un estratto della presente Carta.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore 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 dei Consumatori della 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](http://www.comune.genova.it) in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**]

I cittadini hanno inoltre diritto a formulare richieste, proposte e osservazioni e altresì a segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta. Il Sistema Bibliotecario Urbano si impegna a rispondere a questo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Ha inoltre l'obbligo di fornire risposte ad ogni altro tipo di reclamo entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione. A tal fine sono disponibili moduli specifici in allegato e reperibili anche presso le Biblioteche.

Le segnalazioni, indirizzate al Responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Maura Cassinasco, possono essere consegnate alle postazioni al pubblico delle singole Biblioteche di Sistema.

Possono altresì essere inviate via fax, tramite posta ordinaria o elettronica (e-mail) agli indirizzi delle biblioteche, alla Segreteria del Settore Biblioteche oppure presso gli Sportelli del Cittadino (**vedi allegato**)

## 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. Per accedere al Servizio di Prestito è necessario rispettare le norme individuate dal Regolamento in materia di documenti di riconoscimento e di requisiti relativi all'età e alla residenza dei richiedenti.

Il rispetto della tempistica di erogazione delle informazioni bibliografiche complesse è invece 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 inoltrate all'utente entro 10 giorni dalla richiesta.

## CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

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

**<http://www.asplgenova.it/>**

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

**Il Comune amico dei cittadini.**