

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2012

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, partecipare ad eventi culturali. Fornire informazioni e consulenze qualificate è un aspetto fondamentale dei nostri servizi e il nostro personale è sempre a disposizione per suggerimenti e aiuti. L'aggiornamento del patrimonio librario, multimediale e informatico è uno dei nostri punti fermi, così come la predisposizione di sedi sempre più moderne adeguate e confortevoli. Sono inoltre punti di riferimento per la conservazione e la valorizzazione della memoria storica della nostra città.

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (vedi allegato)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono **validi a decorrere dal 1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo i principi di **eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia, partecipazione e trasparenza**, 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 della Repubblica 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; 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.

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.bibliotechedigenova.it
<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>
www.comune.genova.it

Il nuovo "Portale delle Biblioteche" in linea

E' in funzione dalla fine dell'anno 2011 il nuovo "**Portale delle Biblioteche**", raggiungibile all'indirizzo:

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**, e si connota per l'**alto grado di accessibilità**, essendo **progettato al fine di consentirne l'utilizzo ai cittadini portatori di disabilità sensoriali (auditivi e visivi) e cognitivi (dislessia)**.

Principali funzioni previste:

- creazione di una **finestra per l'Accessibilità**, comprendente:
 - elenco dei servizi per l'accessibilità presenti nelle Biblioteche del Sistema
 - link al sito "**Libro Parlato Lions**" (catalogo di audiolibri per utenti ciechi e dislessici)
 - elenco dei **contenuti audio** presenti all'interno del Sistema
 - **spazi dedicati ai disabili della vista, dell'udito e motori**
- **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 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 creazione della pagina "**inviti alla lettura**"
- messa a disposizione di **gallerie fotografiche, video, file audio**

Nell'ambito dello stesso progetto sono state acquistate **8 postazioni al pubblico** (1 per **Berio**, 2 per **De Amicis**, 1 per **Bruschi**, 1 per **Cervetto**, 1 per **Gallino**, 1 per **Benzi**, 1 per **Lercari**) 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**
- **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 da microfilm) e fotoriproduzione self-service**

Gli **orari di apertura** sono diversificati rispetto alle varie biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano. **Per l'anno 2012 si garantiscono complessivamente ORE 616½ di apertura a settimana.**

Le informazioni sul servizio (**orari, numeri telefonici, recapiti, eventuali tariffe ecc.**) sono **costantemente aggiornate:**

- sul **"Portale delle Biblioteche"**, di cui alla pagina precedente (**www.bibliotechedigenova.it**)
- sul sito del **Comune di Genova** (**www.comune.genova.it** nella sezione **"le aree tematiche/arte e cultura/biblioteche"**)

Tutti i servizi di base sono gratuiti

Sono **a pagamento**: il servizio **wi-fi** presso la **Biblioteca Berio** (costo **tessera annuale 5 euro, gratuita per gli studenti iscritti all'Ateneo genovese**), i servizi di **fotocopiatura, stampa e digitalizzazione**, il **prestito interbibliotecario** (per le sole **spese di spedizione**). Tariffe consultabili su **www.bibliotechedigenova.it**

Per indirizzi, orari di apertura e tariffe si veda anche l'allegato (soltanto per la versione della Carta in formato cartaceo).

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

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)

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 del budget per l'anno 2012

Valore garantito

Previsione di utilizzo di **almeno il 20% per acquisto "desiderata"**

Costi per l'utente

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) **15.000**
- b) **5.000**

Costi per l'utente

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 assunti per l'anno 2012 i seguenti impegni:

- | | |
|----|---|
| 1) | Estensione delle indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso altre 3 biblioteche del Sistema (Firpo, Podestà, Saffi), 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 un'altra biblioteca del Sistema (Biblioteca Lercari) |
| 3) | Avvio di iniziative di confronto con le Associazioni dei Consumatori aderenti alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova in merito agli orari dei servizi erogati dalle Biblioteche di Municipio |

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
- alle singole biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano

oppure essere stampata dal Portale delle Biblioteche del Comune di Genova (www.bibliotechedigenova.it)

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 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 in: il comune/statuto, regolamenti, bilancio/**regolamenti**]

I cittadini hanno inoltre diritto a formulare elogi, reclami, richieste, proposte e osservazioni.

RECLAMI

Hanno inoltre il diritto/dovere di segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta. Il Sistema Bibliotecario Urbano si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza **entro un tempo massimo di 10 giorni** indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile. Queste segnalazioni vanno indirizzate al Responsabile della Carta dei Servizi, dott.ssa Maura Cassinasco.

Il Sistema Bibliotecario Urbano ha inoltre l'obbligo di fornire risposte ad ogni altro tipo di reclamo **entro e non oltre 30 giorni** dalla ricezione. I **moduli** da utilizzare per i reclami di ogni genere sono reperibili presso le singole Biblioteche.

E' inoltre possibile inviare le proprie istanze **via fax, tramite posta ordinaria o tramite posta elettronica (e-mail):**

- **alle singole biblioteche**, qualora l'oggetto sia riferibile ad una soltanto di esse
- **all'Ufficio Sistema Bibliotecario Urbano:**
sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
(qualora l'oggetto sia riferibile ad aspetti trasversali all'intero Sistema Urbano, compresi gli impegni assunti con la presente Carta)

La trasmissione tramite e-mail è possibile anche tramite i link presenti sul già citato **Portale delle Biblioteche** (www.bibliotechedigenova.it)

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

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

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