

Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2013

PREMESSE GENERALI



**Direzione Cultura e Turismo
Settore Musei e Biblioteche
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16
16121 GENOVA
Tel. 010 5576062-63
e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it**

I contenuti della 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:

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

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2013 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.

L'elenco con contatti e orari delle singole biblioteche è allegato
**alla copia cartacea della presente carta
oppure consultabile, unitamente a tutte le informazioni sui servizi
erogati, sul Portale delle biblioteche all'indirizzo
www.bibliotechedigenova.it**

**oppure ancora sul sito del Comune di Genova all'indirizzo
www.comune.genova.it
(alla pagina Carte dei Servizi)**

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; dei **risultati del monitoraggio** viene data periodica **informazione** alle Associazioni della Consulta Comunale;

- **azioni di monitoraggio** dei servizi effettuate con la **collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti**.

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/servizi/qualita
www.comune.genova.it

Il nuovo "Portale delle Biblioteche" in linea

E' in funzione dalla fine dell'anno 2011 il sopracitato
"Portale delle Biblioteche":

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)**.

Esso è stato citato come esempio di "buona pratica" sul sito dell'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

Principali funzioni previste:

- creazione di una **finestra per l'Accessibilità**, comprendente:
 - elenco dei servizi per l'accessibilità presenti nelle Biblioteche del Sistema
 - 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**
- **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, **rinnovo 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 (compreso Prestito di Sistema e, presso la Berio, Prestito interbibliotecario)**
- **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 fotoriproduzione self-service**

Gli **orari di apertura** sono diversificati presso le singole biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano. **Nell'anno 2013 (a partire dal mese di aprile) l'apertura settimanale al pubblico sommerà complessivamente 605 h 10'.**

Le **informazioni** su modalità di erogazione dei servizi e tariffe sono reperibili:

1. sul "**Portale delle Biblioteche**", di cui alla pagina precedente (**www.bibliotechedigenova.it**)
2. sul sito del **Comune di Genova** (**www.comune.genova.it**)

Tutti i servizi di base sono gratuiti

Sono **a pagamento**:

- **i servizi di fotocopiatura, stampa, digitalizzazione 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**, nei casi concordati tra soggetto esterno e Direzione del Settore Musei e Biblioteche nonché per iniziative a carattere privato, delle **4 Sale (3+1)** dedicate agli **Eventi**

Con riferimento alla versione in formato cartaceo si rimanda, per indirizzi, orari di apertura e tariffe, al relativo allegato.

DI SEGUITO, I 3 STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2013

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 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)

2. Acquisti bibliografici su richiesta degli utenti ("Desiderata")

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

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore: percentuale di spesa sul totale del budget assegnato e destinato agli acquisti bibliografici per l'anno 2013

Valore garantito: Garanzia di utilizzo di almeno il 20% per acquisto di "desiderata"

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, alle richieste da soddisfare tramite Biblioteche esterne al Sistema Urbano)

Valore garantito:

soddisfazione di non meno dell'80% 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

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2013

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 2013 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Svolgimento di ulteriori **indagini sulla qualità percepita dagli utenti** presso le biblioteche del Sistema urbano (in programma: **Servizi Multimediali Berio, utenza serale Berio**), con **restituzione** agli Utenti e alle Associazioni di Tutela dei Consumatori dei risultati acquisiti
- 2) **Ampliamento costante della reperibilità dei materiali bibliografici del Sistema Bibliotecario Urbano sui principali cataloghi in linea e tramite i motori di ricerca con rilevanza nazionale/internazionale** (es. META OPAC AZALAI). Si ricorda a questo proposito che le biblioteche, appartenenti al Sistema bibliotecario integrato del Comune e dell'Università di Genova, sono presenti **dall'aprile 2012** con i propri record bibliografici relativi a nuove acquisizioni (acquisti e doni) sul **catalogo collettivo nazionale SBN** (Sistema Bibliotecario Nazionale - <http://www.sbn.it>)
- 3) Iniziative di **informazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti** in merito ai servizi erogati dalle **Biblioteche civiche**

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.

Versione cartacea o in formato elettronico può sempre essere richiesta:

- **all'Ufficio Sistema Bibliotecario Urbano:**
Tel. 010 5576062-63
e-mail sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
- alle **singole biblioteche** del Sistema Bibliotecario Urbano

Essa può inoltre essere stampata e/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 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. 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 Laura Malfatto**, attraverso uno dei recapiti sotto indicati.

Il Sistema Bibliotecario Urbano fornisce risposte ad ogni altro tipo di reclamo **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** (www.bibliotechedigenova.it), riquadro "**Filo Diretto**", il quale genera automaticamente una mail verso la struttura selezionata dall'apposito "menù a tendina".

E' 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 (gli indirizzi e-mail sono riportati sul Portale e sull'allegato cartaceo)
- **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)

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 è comunque impegnato ad attivare, presumibilmente entro l'anno in corso, forme di rimborso a favore degli utenti, in caso di disfunzioni che eventualmente si verificassero nell'erogazione dei seguenti servizi accessori a pagamento:

- Servizio di fotoriproduzione self service (servizio in appalto a società esterna)
- Servizio di locazione ad Associazioni/Enti/Società e a privati cittadini delle 4 Sale dedicate agli Eventi, presso le Biblioteche Berio e De Amicis (3+1), concordato tra soggetto esterno e Direzione del Settore Musei e Biblioteche nonché in caso di attività a carattere privato.

I cittadini/utenti saranno tempestivamente avvisati, tramite il Portale delle Biblioteche, il sito del Comune di Genova, cartelli ed altre forme di comunicazione circa l'avvio delle suddette iniziative di ristoro, con particolare riferimento alle modalità di fruizione delle stesse.

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 sopracitato Regolamento in materia di documenti di riconoscimento nonché con riferimento ai requisiti richiesti.

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 comunque inoltrate all'utente entro e non oltre 8 giorni dalla richiesta.

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

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 e

all'**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.