

Direzione Attività e Marketing Culturale Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano

Anno 2022

PREMESSE GENERALI



*Direzione Attività e Marketing Culturale
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA
Segreteria: tel. 0105574733-735 - Fax 0105574701
e-mail dircultura@comune.genova.it*

*Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 161121 GENOVA
tel. 0105574733-735 - Fax 0105576054*

e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

Su Facebook:

pagine delle Biblioteche Benzi, Berio, Bruschi, Campanella, Cervetto, De Amicis, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Piersantelli, Podestà

pagina Biblioteche Genova Metropolitana (bigmet)

Su Instagram:

Biblioteca Berio, Biblioteca Benzi, Biblioteca Bruschi-Sartori, Biblioteca Gallino, Biblioteca Guerrazzi

INDICE

• VALIDITA' DELLA CARTA	pag. 3
• PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 4
• SERVIZI EROGATI	pag. 6
• STANDARD DI QUALITA'	pag. 9
• AZIONI DI MIGLIORAMENTO	pag. 10
• DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	pag. 11
• DIRITTI DEGLI UTENTI	pag. 12
• DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 13
• RIMBORSI	pag. 14
• CONCILIAZIONE	pag. 14

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2022** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

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 genovesi

www.bibliotechedigenova.it

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 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, consultabile sul sito istituzionale www.comune.genova.it oppure sul Portale delle biblioteche genovesi www.bibliotechedigenova.it, 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 9001:2015



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,
www.bibliotechedigenova.it

Il "Portale del Sistema Bibliotecario Urbano"

Il Portale delle biblioteche genovesi è consultabile all'indirizzo www.bibliotechedigenova.it

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

Contiene informazioni relative a: contenuti dei servizi erogati, modalità di accesso agli stessi, eventuali costi, orari di apertura al pubblico, aperture e chiusure straordinarie.

Fornisce informazioni dettagliate 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. Organizza attività ludiche e di intrattenimento in ottica *social*.

NEWSLETTER DELLE BIBLIOTECHE BERIO E DE AMICIS

Agli utenti che ne facciano richiesta vengono trasmesse tramite e-mail:

la newsletter della Biblioteca Civica Berio

"**BerioIdea**" (beriopromozione@comune.genova.it)

la newsletter della Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis"

"**DeaIdea**" (deamiciseventi@comune.genova.it)

contenenti informazioni relative ai servizi e alle iniziative culturali delle due biblioteche.

Le richieste di iscrizione possono anche essere fatte tramite i *banner* presenti sul sopracitato **Portale** alle pagine relative alle 2 strutture.

Sono inoltre disponibili presso le relative sedi, in formato cartaceo.

SERVIZI EROGATI

Tutti i servizi di base sono gratuiti. Tutte le informazioni circa le modalità di accesso e fruizione su www.bibliotechedigenova.it



il Catalogo on line delle Biblioteche Genova Metropolitana www.bigmet.org
pagina facebook: [bigmet](https://www.facebook.com/bigmet) – indirizzo e-mail collegato fbbigmet@comune.genova.it

permette di accedere ai tradizionali servizi in linea (ricerche bibliografiche, controllo e proroga dei prestiti, prenotazioni di opere in prestito), aggiungendo funzionalità innovative di genere *social* e consentendo l'accesso diretto alle **risorse digitali**. Il catalogo rende accessibili le informazioni bibliografiche relative alle **14 biblioteche del Comune di Genova** (più 2 in convenzione) e alle **biblioteche di 28 Comuni metropolitani**.

Segnaliamo inoltre la nuova **Edicola Digitale** (<https://bigmet.medialibrary.it>)
Informazioni per la registrazione e l'accesso: v. link in homepage

- **Servizio Prestito** (compreso **Prestito di Sistema** e, presso la Berio, **Prestito interbibliotecario**; servizio di **auto-prestito** presso le Biblioteche Berio e Benzi)

Per i maggiorenni residenti nel Comune di Genova l'iscrizione al servizio è libera e ha durata illimitata. Per i maggiorenni non residenti è libera con obbligo di rinnovo annuale. Per i minori di 18 anni è sempre richiesta la manleva genitoriale.

E' attiva la procedura di **iscrizione on line** e di accesso al proprio spazio personale tramite il **Fascicolo del Cittadino – Sezione "Io leggo"**, per i cittadini maggiorenni residenti a Genova, in possesso di SPID o di Carta d'Identità Elettronica. E' in fase di attivazione la possibilità di iscrizione dei minorenni residenti nel Comune da parte dei genitori conviventi tramite gli stessi canali e le stesse credenziali di cui sopra.

- **Informazioni bibliografiche**

- **Lettura in sede** (testi propri e testi delle biblioteche) **su prenotazione** (tel. o e-mail)

- **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**

N.B.: la fruizione delle postazioni Internet è subordinata all'iscrizione al servizio prestito. I minori di **14 anni** possono fruirne previo consenso di chi eserciti la potestà genitoriale

- **Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate, in presenza e on line.**

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 2 Sale, per la realizzazione di iniziative e attività di pubblico interesse o di carattere privato, in orario di apertura della Biblioteca stessa, con tariffe diversificate:

Sala dei Chierici

Sala Ligna "G. Franchini"

- **concessione delle Sale**, di cui sopra, presso la Biblioteca Berio, nonché della **Sala Luzzati** 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 e fruizione degli spazi sopracitati, si rinvia al Portale delle biblioteche genovesi o agli indirizzi di e-mail

beriopromozione@comune.genova.it

deaeventi@comune.genova.it

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

ELENCO DELLE BIBLIOTECHE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

BIBLIOTECHE CENTRALI

Biblioteca Civica Berio

Via del Seminario 16 – tel. 0105576010

berio@comune.genova.it - berioprestito@comune.genova.it - beripromozione@comune.genova.it

Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis

Porto Antico – Magazzini del Cotone – tel. 0105579560

deamicis@comune.genova.it - deamiciseventi@comune.genova.it

BIBLIOTECHE DI MUNICIPIO

Biblioteca Civica Gallino – Municipio II Centro Ovest

Via N. D'Aste 8 A - 16149 Genova-Sampierdarena tel. 010 6598102 - biblgallino@comune.genova.it

Biblioteca Civica Lercari – Municipio III Bassa Valbisagno

Via S. Fruttuoso 74 - 16143 Genova S. Fruttuoso - tel. 010 505890 - lercari@comune.genova.it

Biblioteca Civica Podestà (gestita da volontari) – Municipio III Bassa Valbisagno

Via Sacheri 9 - 16142 Genova Marassi - tel. 010 826745 - biblpodesta@comune.genova.it

Biblioteca Civica Campanella – Municipio IV Media Valbisagno

Via Struppa 214 - 16165 Genova Struppa - tel. 010 802184 - biblcampanella@comune.genova.it

Biblioteca Civica Saffi – Municipio IV Media Valbisagno

Via Molassana 74E/r - 16138 Genova Molassana - tel. 010 5574434 - biblsaffi@comune.genova.it

Biblioteca Civica Cervetto – Municipio V Valpolcevera

Via G. Jori 60 - 16159 Genova Rivarolo - tel. 010 4695050 - cervetto@comune.genova.it

Biblioteca Civica Piersantelli – Municipio V Valpolcevera

Via Pastorino 8 - 16162 Genova Bolzaneto - tel. 010 5579507/08 - biblpiersantelli@comune.genova.it

Biblioteca Civica Guerrazzi – Municipio VI Medio Ponente

Via Cervetto 35 - 16152 Genova Cornigliano - tel. 010 6515071/6512027 - guerrazzi@comune.genova.it

Biblioteca Civica Bruschi-Sartori – Municipio VI Medio Ponente

Via Filippo E. Bottino 6 - 16154 Genova Sestri Ponente - tel. 010 6041555 / 010 9814506

biblbruschi@comune.genova.it

Biblioteca Civica Benzi – Municipio VII Ponente

Piazza Odicini 10 - 16158 Genova Voltri - tel. 010 6136498 - biblbenzi@comune.genova.it

Biblioteca Civica Brocchi – Municipio IX Levante

Via A Casotti 1 - 16167 Genova Nervi - tel. 010 5579566 - 5579568 - biblbrocchi@comune.genova.it

BIBLIOTECHE IN CONVENZIONE

Biblioteca Servitana – gestita da volontari

Largo S. Maria dei Servi 5 - Genova Foce (Municipio VIII Medio Levante) - tel. 010 564077

Biblioteca Palasciano – gestita da volontari

Via G. Poli 12 - 16164 Genova Ponte X (Municipio V Val Polcevera) - Tel. 010 7230321

biblpalasciano@comune.genova.it

STANDARD DI QUALITA'

1. Consulenze bibliografiche complesse

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e la prima risposta <i>[condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente]</i>	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. Biblioteca digitale on line (E-Library)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Biblioteca digitale on line (E-Library): incremento delle risorse (e-book, audiolibri ecc.) disponibili per il prestito digitale	Efficacia	Numero delle risorse digitali, disponibili per il prestito on line, acquisite nell'anno di riferimento	300

Costi diretti per l'utente: nessuno

3. Nuovi servizi erogati tramite il catalogo metropolitano on line

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
L'adozione del nuovo catalogo metropolitano on line denominato Bi.G.Met (Biblioteche Genova Metropolitana - www.bigmet.org) ha permesso di strutturare nuovi servizi, quali, nella fattispecie, la creazione di bibliografie tematiche e vetrine virtuali dedicate ad argomenti specifici, che indirizzano e promuovono la lettura	Efficacia della comunicazione	Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea	Non meno di 15 fra bibliografie tematiche e vetrine virtuali realizzate nell'anno

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	<p>Svolgimento di indagini sulla qualità percepita dagli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi di base della Biblioteca Berio (cadenza annuale) - Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis (genitori/accompagnatori) - Biblioteche di Municipio (a rotazione). Almeno 2 biblioteche di Municipio coinvolte - biblioteca digitale on line (E-Library) ed Edicola digitale on line
2)	Realizzazione di incontri, anche virtuali, con i cittadini-utenti per la promozione e l'insegnamento dell'utilizzo del catalogo online, della biblioteca digitale e della nuova edicola digitale
3)	Collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado, presenti sui territori di riferimento delle singole biblioteche, per la realizzazione, anche on line, di attività culturali e didattiche

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 delle biblioteche genovesi o dal sito 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 Attività e Marketing Culturale
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA
Tel. 0105574733 - 0105574735 – fax 0105574701
e-mail: dircultura@comune.genova.it

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

⇒ alle singole biblioteche

Una copia della Carta, su richiesta, viene consegnata all'utente all'atto dell'iscrizione al servizio di prestito

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.

ALLERTE IDROGEOLOGICHE:

In caso di allerta **ROSSA** tutte le biblioteche civiche sono chiuse al pubblico per l'intera durata dell'allerta stessa.

In caso di allerta **ARANCIONE** sono chiuse al pubblico le biblioteche Bruschi-Sartori, Cervetto, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Palasciano.

In caso di allerta **VENTO (triangolo nero)** è chiusa la Biblioteca Lercari.

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 sul **Portale delle biblioteche genovesi**.

Responsabili della Carta dei Servizi sono:

- per l'organizzazione generale del sistema urbano, nonché per la Biblioteca Berio e per la Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis": Dott.ssa Piera Castagnacci, Direttore della Direzione Attività e Marketing Culturale
- per le biblioteche dei Municipi: il Dirigente di riferimento del Municipio competente (www.comune.genova.it, nella sezione dedicata ai Municipi)

Le istanze dei cittadini trovano un canale preferenziale, relativo a tutti i servizi erogati dal Comune di Genova, nella piattaforma SegnalaCi, raggiungibile dal sito istituzionale dell'Ente (www.comune.genova.it), oppure direttamente dal sito <https://segnalazioni.comune.genova.it/>. Per quanto concerne i rilievi relativi agli standard e agli impegni della presente Carta, si segnala che "SegnalaCi" è raggiungibile direttamente anche dalla sezione "Contatti" del Portale delle Biblioteche genovesi (www.bibliotechedigenova.it), cliccando su "Suggerimenti e segnalazioni".

La relativa risposta sarà fornita entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Risposta a tutte le altre tipologie di reclamo viene fornita entro e non oltre **30 giorni** dal ricevimento (data del protocollo in arrivo).

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 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 in materia di documenti di riconoscimento e requisiti. 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 inoltre tenuto a rispondere di eventuali danni arrecati e degli smarrimenti (art. 33 del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano 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. L'utente che abbia in carico prestiti scaduti non può effettuare altri prestiti finché non abbia regolarizzato 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:**

- da 4 a 60 giorni di ritardo - sospensione pari alla metà dei giorni di ritardo (calcolati per difetto);
- da 61 a 90 giorni di ritardo - sospensione pari ai giorni di ritardo;
- da 91 giorni e oltre - sospensione pari a 90 giorni.

L'utente può essere riabilitato all'utilizzo del servizio soltanto previa regolarizzazione della propria posizione (restituendo il materiale oppure acquistandone una copia in sostituzione).

Nei periodi di sospensione dal servizio prestito, l'utente è escluso anche dalla fruizione dei servizi di navigazione in Internet.

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 (rimborso) 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 di riferimento (o al soggetto che per suo conto eroghi il servizio):

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 Attività e Marketing Culturale.

I cittadini/utenti verranno tempestivamente avvisati circa le modalità di fruizione delle nuove iniziative di ristoro eventualmente attivate.

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.