

Direzione Attività e Marketing Culturale Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2023



Area Sviluppo Economico
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

E-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

Direttore: Dott.ssa Piera Castagnacci

Responsabile Sistema Bibliotecario Urbano: Dott.ssa Federica Vinelli

Informazioni esaustive di dettaglio relative a tutti i servizi erogati dalle biblioteche del Comune di Genova e alle iniziative culturali organizzate reperibili sul Portale delle Biblioteche di Genova www.bibliotedigenova.it

INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
SERVIZI EROGATI	5
STANDARD DI QUALITA'	11
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	12
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	12
DIRITTI DEGLI UTENTI	13
RIMBORSI	13
DOVERI DEGLI UTENTI	13
CONCILIAZIONE	14

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° gennaio 2023** 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.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili

o a cause di forza maggiore. In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi> - www.museidigenova.it

ELENCO DELLE BIBLIOTECHE E CONTATTI

É possibile richiedere informazioni su servizi, attività ed eventi presso le sedi di tutte le nostre biblioteche

- **Biblioteca Civica Berio**
Via del Seminario 16 – tel. 0105576010
berio@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
- **Biblioteca Civica Gallino** – Municipio II Centro Ovest
Via N. D’Aste 8 A - 16149 Genova-Sampierdarena tel. 010 5579480
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** – 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 -
biblicampanella@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 5577730
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 5575590
biblbruschi@comune.genova.it
- **Biblioteca Civica Benzi** – Municipio VII Ponente
Piazza Odicini 10 - 16158 Genova Voltri - tel. 010 5578896 -
biblbenzi@comune.genova.it

Biblioteca Civica Firpo (gestita da volontari)– Municipio VII Ponente
Via della Benedicta 2 – 16157 Genova Pra – tel. 010 693333 –
biblfirpo@comune.genova.it

- **Biblioteca Civica Brocchi** – Municipio IX Levante
Via A Casotti 1 - 16167 Genova Nervi - tel. 010 5579566-568
biblbrocchi@comune.genova.it

- **Biblioteca Servitana** – Municipio VIII Medio Levante (esterna, in convenzione - gestita da volontari) - Largo S. Maria dei Servi 5 - Genova Foce - tel. 010 564077

- **Biblioteca Palasciano** – Municipio V Val Polcevera
(esterna, in convenzione - gestita da volontari)
Via G. Poli 12 - 16164 Genova Ponte X - Tel. 010 7230321
biblpalasciano@comune.genova.it

Biblioteche specializzate di museo (accedi dai nomi alle informazioni)

[Biblioteca di Storia dell'Arte](#)
[Biblioteca di Arte Contemporanea di Villa Croce](#)
[Biblioteca dell'Istituto-mazziniano](#)
[Biblioteca di Storia Naturale](#)

Per gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche: accedere alle pagine delle singole biblioteche ("orari") in www.bibliotechedigenova.it

CANALI SOCIAL

Facebook:

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

pagina Biblioteche Genova Metropolitana (bigmet)

Instagram:

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

Chiusure predeterminate in caso di allerte idrogeologiche:

Allerta rossa: tutte le biblioteche civiche sono chiuse al pubblico per l'intera durata dell'allerta stessa

Allerta arancione: sono chiuse al pubblico le biblioteche Bruschi-Sartori, Cervetto, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Palasciano

Allerta vento: è chiusa la Biblioteca Lercari. in quanto interdetto l'accesso al parco di villa Imperiale, dov'è collocata la biblioteca

SERVIZI EROGATI

informazioni accedendo ai link sotto riportati oppure rivolgendosi alle singole biblioteche (v. contatti nell'elenco alle pagg. 6-7)

SERVIZIO PRESTITO

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#).

COSA OFFRE

Il servizio prestito, inclusi il **Prestito di Sistema** e il servizio di **auto-prestito** presso le Biblioteche Berio e Benzi, mette a disposizione la ricchezza documentale delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (libri, fumetti, film in DVD, corsi di lingue, ecc.), della Biblioteca digitale (e-book, audiolibri, registrazioni sonore, ecc.) e dell'Edicola digitale MLOL (quotidiani, riviste, ecc.).

È inoltre disponibile il **Servizio di prestito interbibliotecario**, erogato presso la biblioteca Berio, che consente:

- agli utenti del Sistema Bibliotecario Urbano di Genova di richiedere opere possedute dalla maggior parte delle biblioteche civiche e statali italiane;
- agli utenti delle altre biblioteche civiche e statali italiane di richiedere opere possedute dal Sistema Bibliotecario Urbano di Genova.

Ulteriori informazioni sul prestito interbibliotecario al seguente link: [Prestito Interbibliotecario](#).

COME FARE

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 l'iscrizione avviene tramite il genitore (o chi eserciti potestà genitoriale).

È 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**. È attiva inoltre 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.

Per informazioni più approfondite sul **servizio prestito** è possibile accedere al Portale delle Biblioteche di Genova (link: [Informazioni complessive di dettaglio](#)).

Collegandosi al Portale è inoltre possibile avere informazioni sul **servizio prestito on line di risorse digitali** (link: [informazioni di dettaglio e istruzioni per l'uso](#))

DOVE RIVOLGERSI

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 5-6

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#).

COSA OFFRE

Il Servizio di consulenza bibliografica offre assistenza qualificata agli utenti che cercano informazioni sul patrimonio librario e sull'uso dei servizi delle biblioteche del Sistema o di altri centri bibliografici o documentali.

COME FARE

Il servizio è erogato direttamente in sede oppure da remoto, tramite email, con eventuale fornitura di riproduzione fotostatiche o digitali.

Per informazioni più approfondite è possibile accedere al Portale delle Biblioteche di Genova (link: [informazioni di dettaglio](#)).

DOVE RIVOLGERSI

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 5-6

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente salvo il costo di eventuali riproduzioni fotostatiche o digitali.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

LETTURA IN SEDE E STUDIO

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#)

COSA OFFRE

- Lettura in sede e studio di testi propri e dei testi posseduti dalle biblioteche.
- Strumentazione per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, dislessici (v. pagine singole biblioteche su www.bibliotechedigenova.it)

- Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, laboratori linguistici e informatici, servizio Wi-Fi, ascolto musica (v. pagine singole biblioteche su www.bibliotechedigenova.it)

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 esercita la potestà genitoriale

COME FARE

Per prenotare una postazione di studio è necessario essere iscritti al sistema Bibliotecario Urbano di Genova.

Per le prenotazioni dei posti di lettura e delle opere conservate nei depositi librari presso la **biblioteca Berio** occorre accedere al catalogo su <https://bibliometroge.sebina.it> ed entrare con SPID/CIE alla propria area personale. Successivamente occorre cliccare su prenotazioni e selezionare la sala di interesse. Per informazioni più approfondite è possibile accedere al Portale delle Biblioteche di Genova (link: [Prenotazione di una postazione di studio](#))

DOVE RIVOLGERSI

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 5-6

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

EVENTI CULTURALI, ATTIVITA' DIDATTICHE E LABORATORI

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini, genovesi e non, secondo le modalità previste dal [Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano](#)

COSA OFFRE

Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate, in presenza e on line (v. le pagine delle singole biblioteche e le informazioni relative alle iniziative culturali su www.bibliotechedigenova.it)

COME FARE

É possibile richiedere l'iscrizione a determinate iniziative quali visite guidate, corsi o attività culturali in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item

“Cultura” e successivamente la card denominata “Iscrizione ad attività culturali, corsi e visite guidate”.

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo: [Iscrizione ad attività culturali, corsi e visite guidate](#)

DOVE RIVOLGERSI

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 5-6

QUANTO COSTA

Nessun onere a carico dell'utente.

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

IL CATALOGO ONLINE DELLE BIBLIOTECHE DI GENOVA METROPOLITANA

www.bigmet.org



A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini che vogliono accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala metropolitana attraverso una interfaccia evoluta e ricca di servizi.

COSA OFFRE

Il Polo bibliotecario metropolitano, che consta delle biblioteche del Comune di Genova, dalla biblioteca di Città Metropolitana e da un nutrito numero di Comuni (29), nonché dalle biblioteche della Camera di Commercio e della Polizia di Stato, offre a tutti i cittadini la possibilità di accedere liberamente ed in modo aperto al patrimonio bibliografico e digitale su scala metropolitana attraverso una interfaccia evoluta e ricca di servizi.

Le biblioteche del Comune di Genova comprendono 2 biblioteche centrali cittadine (la Biblioteca Civica Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi Edmondo De Amicis), 14 biblioteche dislocate sui territori municipali, 6 biblioteche specializzate di Museo e 5 Centri di documentazione.

Da un solo punto di accesso si potrà dunque interrogare il catalogo metropolitano, reperire informazioni, notizie, visualizzare vetrine di libri ed e-book, bibliografie, recensioni, ed avere a disposizione tanti nuovi servizi evoluti e social.

Il catalogo è **accessibile ai cittadini non vedenti e ipo-vedenti**, cui dedica un [tutorial](#) nonché [gli elenchi degli esemplari a lettura facilitata](#)

È inoltre disponibile il servizio on line **Edicola Digitale** che offre la consultazione in streaming di oltre 7.000 testate nazionali e internazionali, al quale è possibile accedere dal seguente link: [Edicola Digitale](#).

COME FARE

Gli utenti possono accedere al servizio e consultare il catalogo al seguente link: www.bigmet.org, che offre anche tutte le informazioni sull'accesso allo spazio personale (da cui gestire prenotazioni e proroghe, oltre a visionare la situazione dei propri prestiti) nonché utili video-tutorial sull'utilizzo dei servizi on line.

QUANTO COSTA

Il servizio è gratuito

DOVE RIVOLGERSI

Ai contatti a pag. 1 e, per le singole biblioteche, consultare l'elenco alle pagg. 5-6

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

SERVIZIO DI FORNITURA RIPRODUZIONI FOTOSTATICHE O DIGITALI

A CHI È RIVOLTO

A tutti i cittadini che abbiano bisogno, per motivi di studio, professionali e vari, di riproduzioni tratte da esemplari conservati presso le biblioteche civiche o richiedano stampe tratte da siti Internet, in fase di consultazione.

COSA OFFRE

L'ampio patrimonio bibliografico, anche digitale, da cui trarre riproduzioni fotostatiche o digitali, in base ai criteri e alle limitazioni poste dalla normativa sui diritti d'autore e sui diritti di immagine.

COME FARE

Gli utenti possono accedere al servizio inviando richieste via email oppure rivolgendosi direttamente presso le sedi delle biblioteche.

È possibile richiedere la riproduzione di documenti in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Cultura" e successivamente la card denominata "Riproduzioni di documenti conservati presso le biblioteche del Comune di Genova".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo: [Riproduzioni di documenti conservati presso le biblioteche del Comune di Genova](#)

QUANTO COSTA

L'utente è tenuto a contribuire secondo le tariffe stabilite dall'Ente

DOVE RIVOLGERSI

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 5-6

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

LOCAZIONE E CONCESSIONE DI SPAZI

A CHI È RIVOLTO

Privati cittadini, associazioni, istituzioni ed enti.

COSA OFFRE

- **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 Ligneo "G. Franchini"

Per informazioni più dettagliate è possibile consultare il Portale delle Biblioteche di Genova al seguente link: [spazi per attività ed eventi Biblioteca Berio](#).

- **Concessione degli spazi**, 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 informazioni più dettagliate è possibile consultare il Portale delle Biblioteche di Genova al seguente link: [Spazi per attività ed eventi Biblioteca De Amicis - sala Luzzati](#).

COME FARE

Per informazioni di dettaglio è possibile rivolgersi ai seguenti indirizzi di email:

beriopromozione@comune.genova.it

deaeventi@comune.genova.it

È possibile richiedere la concessione degli spazi in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Cultura" e successivamente la card denominata "Concessione di spazi situati in musei e biblioteche comunali per attività ed eventi culturali".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo: [Concessione di spazi situati in musei e biblioteche comunali per attività ed eventi culturali](#)

È garantita la risposta al cittadino, che presenti richiesta di utilizzo delle Sale, entro 20 giorni dalla data di protocollazione della stessa.

QUANTO COSTA

Per conoscere le tariffe consultare il link: [Informativa](#)

DOVE RIVOLGERSI

Agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 5-6

NORMATIVA

[Regolamento del sistema bibliotecario urbano](#)

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizio di informazioni bibliografiche complesse differite 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>	5 giorni lavorativi
Incremento delle risorse disponibili per il prestito della Biblioteca digitale on line (E-Library)	Efficacia	Numero delle risorse digitali, disponibili per il prestito on line, acquisite nell'anno di riferimento	acquisizione di almeno 300 risorse digitali all'anno riservate al prestito on line
	Efficacia della comunicazione	Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea	Non meno di 30 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 2023 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Controllo della qualità dei servizi erogati nella percezione degli utenti tramite la realizzazione annuale di indagini sulla qualità percepita presso le biblioteche centrali del Sistema Bibliotecario Urbano Berio e De Amicis nonché, a rotazione, presso le Biblioteche di Municipio
2. Programmazione culturale integrata con gli istituti culturali cittadini
3. Interventi di manutenzione del catalogo on line e implementazione di percorsi di digitalizzazione del patrimonio di maggior pregio, finalizzati al miglioramento delle opportunità di fruizione
4. Possibili attivazioni di aperture domenicali della Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis, in concomitanza con eventi o attività culturali di particolare rilievo organizzate presso la biblioteca stessa

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 (v. elenco pagg. 6-7)

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.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo **di 15 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.

I cittadini possono segnalare criticità, avanzare rilievi e suggerimenti, formulare elogi anche tramite la modulistica cartacea disponibile presso le sedi delle biblioteche. Ai reclami così formulati verrà fornita risposta entro oltre 30 giorni dalla presentazione.

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 e 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 eroga 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 Beni e Attività Culturali.

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 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.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto delle risposte ricevute, 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.