



# **COMUNE DI SAVIGNONE**

**Città Metropolitana di Genova**



## **Carta dei servizi della Biblioteca Comunale “Elvezio Balabbio”**

## A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Savignone rappresenta l'impegno scritto con tutti/ei cittadini/cittadine attraverso il quale la Biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

La Biblioteca si ispira ai principi del **Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche**.

Essa si propone come uno strumento per interpretare il tempo presente ed i bisogni della società: un servizio che vuole contribuire allo sviluppo di una città che guarda al futuro insieme testimonia la storia della comunità. Agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. La Biblioteca contribuisce all'attuazione del diritto allo studio, all'educazione permanente, alla coesione e integrazione sociale (cfr. Regolamento art. 1.1; 1.2).

L'erogazione dei servizi bibliotecari si conforma anche ai principi di: **eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia** indicati dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43) che ha fissato i principi per l'erogazione dei servizi pubblici da parte delle pubbliche amministrazioni.

### Principi fondamentali

#### **Uguaglianza e imparzialità**

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di eguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

#### **Continuità**

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi nelle sedi, sito web, piattaforme social e tutti gli altri canali di comunicazione attivi. Vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **Collezioni e servizi per la comunità**

Le raccolte comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, che vengono sviluppate su misura della comunità contribuendo al diritto allo studio, alla educazione permanente e alla promozione della lettura. I documenti delle collezioni della Biblioteca si propongono di garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi.

#### **Partecipazione e trasparenza**

La Biblioteca è un luogo di accoglienza e condivisione, essa promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le scuole primarie e materne.

## **Efficacia ed efficienza**

La Biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, il collegamento WiFi, le attività di promozione della lettura e le attività culturali. Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe fissate dalla Giunta comunale, i servizi aggiuntivi come la riproduzione in fotocopia del patrimonio della Biblioteca, la stampa di documenti da file o da internet, il prestito interbibliotecario nazionale.

Sono a carico degli utenti anche gli eventuali costi di iscrizione ai corsi organizzati dalla Biblioteca anche in collaborazione con altri soggetti.

La Biblioteca richiede il risarcimento in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito o consultato in sede.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti;
- divulgazione dei principali servizi offerti;
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni attuali e impegno al miglioramento.

E' possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo è inoltre accessibile sul sito web della Biblioteca.

La Biblioteca Comunale di Savignone aderisce al Centro Sistema Bibliotecario di Genova, esso è costituito da una rete di circa 30 Biblioteche, soprattutto di ente locale, che aderiscono mediante convenzione. L'adesione alla rete ha permesso di migliorare i servizi on-line legati alla consultazione del catalogo, alla promozione della lettura, consentendo agli utenti di accedere direttamente a funzioni di ricerca e di richiesta servizi legati al catalogo.

La Biblioteca di Savignone è iscritta all'AIB Associazione Italiana Biblioteche.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

## Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

La Biblioteca Comunale di Savignone è una Biblioteca di pubblica lettura, l'accesso è privo di barriere architettoniche e gli orari di apertura sono i seguenti:

- ✓ Lunedì 15/17,30
- ✓ Giovedì 9/11,30
- ✓ Sabato 9/11,30

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi, può consultare libri e sostare a studiare o a leggere negli spazi della Biblioteca.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

### BIBLIOTECA IN CIFRE

- 120 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- 10 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- 2 postazioni internet e videoscrittura

Le sezioni della Biblioteca

- Ragazzi
- Bambini
- Locale
- Generale
  - Saggistica
  - Narrativa

## Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da un patrimonio di circa 12.000 libri.

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dai Bibliotecari.

La Biblioteca può accettare documenti in dono da parte di enti o cittadini. La biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri soggetti (nel caso in cui le pubblicazioni donate fossero già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte).

Non si accettano in dono: enciclopedie, opere incomplete, in cattivo stato fisico e libri scolastici.

## I nostri servizi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	
Apertura al pubblico	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico della Biblioteca	da gennaio a dicembre h 7,30 alla settimana
Orientamento e accoglienza	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della Biblioteca e dei suoi servizi	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura
Iscrizione	Raccolta dei dati personali per iscrizione al servizio di prestito Ogni eventuale variazione va tempestivamente comunicata al personale della Biblioteca. Vengono rilasciate anche iscrizioni per le scuole che ne facciano richiesta. Non viene rilasciata tessera.	Max 10 minuti
Consultazione, lettura e studio in sede	Consultazione del patrimonio bibliografico della Biblioteca  Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	Immediata, accesso libero  Max 10 posti a sedere
Prenotazione	Possibilità di prenotare documenti già in prestito ad altri utenti	Per i documenti presenti in Biblioteca la richiesta viene esaudita subito, durante l'orario di apertura
	Prestito intersistemico tra le biblioteche della Città Metropolitana di Genova	

<p>Prestito intersistemico tra le Biblioteche della Città Metropolitana di Genova</p>	<p>Ricerca nel catalogo e invio della richiesta</p> <p>Tempo trascorso tra la richiesta e il ricevimento del documento da un'altra Biblioteca</p> <p>Durata del prestito</p> <p>Tempo trascorso tra la richiesta pervenuta da un'altra Biblioteca e invio del documento (se disponibile)</p>	<p>Immediata</p> <p>Mediamente 15 giorni lavorativi (le transazioni sono effettuate tramite autista della Città Metropolitana di Genova attraverso il servizio "Bibliobus")</p> <p>60 gg</p> <p>mediamente 15 gg lavorativi</p>
<p>Prestito interbibliotecario</p>	<p>Prestito interbibliotecario tra biblioteche dell'intero territorio nazionale (il servizio è a pagamento per rimborso spese postali)</p>	
<p>Internet (postazionifisse)</p>	<p>Per l'utilizzo delle postazioni è necessario essere iscritti alla Biblioteca</p>	
<p>Riproduzione e stampa documenti</p>	<p>Servizio a pagamento; si eseguono fotocopie unicamente del materiale posseduto dalla Biblioteca. Si rende noto che le vigenti leggi sul diritto d'autore regolamentano e limitano le riproduzioni possibili. La biblioteca consente agli utenti di stampare anche documenti da file o da internet inerenti ad attività di studio o ricerche per documentazione (cfr. Art 3.8 del Regolamento Biblioteca)</p>	
<p>Postazioni per la videoscrittura</p>	<p>Utilizzo libero e gratuito</p>	
	<p>Postazioni libere</p>	<p>2</p>

	Modalità di registrazione	Per i minori è necessaria la presenza di un genitore per l'autorizzazione
	Navigazione	gratuita
	Durata navigazione	Max 60 minuti
	Postazioni disponibili	2
Internet (WiFi) nell'area della Biblioteca	Per connettersi alla rete senza fili (WI-FI), destinata ai cittadini in possesso di un dispositivo adeguato alla connessione Wi-Fi, occorre richiedere le credenziali di accesso.	

## Riepilogo delle tariffe e dei costi

- Fotocopie e stampe € 0,10 b/n € 0,20 colori

## Gli impegni della Biblioteca

La Biblioteca Comunale "Elvezio Balabbio" di Savignone si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento
- rispettare leggi, norme e regolamenti
- monitorare i servizi
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi"
- cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione della Città Metropolitana e con le biblioteche italiane e straniere per garantire un maggiore accesso all'informazione
- curare la preparazione del personale
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza

### **La Biblioteca è aperta a tutti**

Chiunque può accedere agli spazi e alle sale della Biblioteca. I bambini di età inferiore ai 6 anni possono accedere solo sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.

Il personale ha la facoltà di allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

### **Oggetti personali**

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio. La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Tutti gli oggetti personali rinvenuti in Biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario e comunque non oltre un mese dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi.

### **Cibi e bevande**

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio.

### **Gli animali in biblioteca**

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione. Gli animali sono i benvenuti, ma chi li porta in Biblioteca deve adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale.

### **Uso dei telefoni cellulari**

Non è consentito telefonare all'interno dei locali. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

## **Sicurezza**

La Biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal Testo Unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

## **Informativa sul trattamento dei dati personali**

(ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE – GDPR)

La Biblioteca Comunale di Savignone aderisce al Polo del Centro Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova ai quali i lettori della Biblioteca comunale di Savignone sono quindi iscritti. Città Metropolitana di Genova ha redatto una INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE - GDPR) per gli utenti che fruiscono dei servizi bibliotecari presso le biblioteche aderenti al Polo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). L'informativa regionale, che viene presentata all'utente al momento dell'iscrizione, è scaricabile dal sito della Biblioteca [www.comune.savignone.ge.it](http://www.comune.savignone.ge.it).

Il trattamento di dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza dell'interessato e i suoi diritti.

## **Forme di partecipazione**

Gli utenti possono proporre suggerimenti per l'acquisto del materiale bibliografico. Possono altresì presentare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi ( e-mail, posta ordinaria )

## **Reclami**

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta ordinaria, e-mail

(all'indirizzo: [biblioteca@comune.savignone.ge.it](mailto:biblioteca@comune.savignone.ge.it) ) o utilizzando il modulo presente sul sito della biblioteca alla voce informazioni>modulistica.

Il reclamo va indirizzato alla direzione della Biblioteca che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

## **I diritti e i doveri dell'utente**

I diritti e i doveri dell'utente sono fissati, oltre che da questa "Carta", anche dai regolamenti (della Biblioteca e del servizio internet) che stabiliscono le norme di funzionamento della Biblioteca stessa, derivano inoltre da regole di comportamento e convivenza civile, nonché da norme dello Stato.

- **Diritto alla tutela della propria persona** Ogni utente ha diritto a essere informato sul trattamento dei dati personali e alla riservatezza delle ricerche effettuate
- **Diritto di essere informato** La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.
- **Diritto all'accesso ai servizi** Gli utenti hanno diritto a usufruire dei servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.
- **Diritto alla continuità del servizio** È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla

Biblioteca.

- **Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca** Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: stato dei prestiti in corso ed eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.
- **Diritto di proporre suggerimenti** Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi.
- **Diritto di segnalare non conformità o disservizi** Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta (posta ordinaria o email) o compilando il modulo on-line sul sito della Biblioteca.
- **Dovere del rispetto per l'istituzione** L'utente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti i limiti imposti alla Biblioteca da norme dello Stato e regolamenti nazionali e i limiti che la Biblioteca si pone per l'erogazione dei servizi elencati nella tabella "i nostri servizi" (standard di funzionamento).
- **Dovere del rispetto verso gli altri utenti** Ogni utente è tenuto al rispetto del desiderio degli altri utenti di avvalersi dei servizi della Biblioteca in un ambiente gradevole e accogliente, è tenuto perciò ad evitare toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.
- **Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca** La Biblioteca di Savignone riconoscendo l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, mette a disposizione dei propri utenti l'accesso a Internet. Internet è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della Biblioteca stessa; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli altri utenti locali e remoti.
- **Dovere del rispetto per il patrimonio librario, multimediale e documentale della biblioteca** I documenti della Biblioteca affidati temporaneamente all'utente, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale entro i termini previsti senza avervi apportato alcun danno.
- **Dovere dell'utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi** Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione dalla Biblioteca deve essere usato con senso di responsabilità, nell'interesse di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non modificarne le impostazioni, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo da parte di altri utenti

## Orari e modalità di accesso

Dal 2 gennaio al 31 dicembre:

	Orario
Lunedì	15:00-17:30
Martedì	-----
Mercoledì	-----
Giovedì	9:00-11:30
Venerdì	-----
Sabato	9:00-11:30

Verrà data ampia e tempestiva comunicazione agli utenti per ogni chiusura straordinaria, variazione di orario o eventuale limitazione temporanea o permanente dei servizi.

### INDIRIZZO

Biblioteca Comunale Elvezio Balabbio Via Giovanni XXIII 1c Savignone -Ge-

TELEFONO: 0108283065

MAIL: biblioteca @comune.savignone.ge.it

CATALOGO: <https://bibliometroge.sebina.it/opac/.do>

SITO INTERNET: <https://www.comunesavignonege.it/area-01-amministrativa/>