



**COMUNE DI ARENZANO**  
**PROVINCIA DI GENOVA**

IV Area “Servizi ai cittadini e promozione della città”  
SERVIZIO BIBLIOTECA

La **carta dei servizi**  
della Biblioteca Civica  
“Giuseppe Mazzini” di Arenzano



***Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 343 in data 17 dicembre 2013***

# Carta dei servizi

BIBLIOTECA CIVICA "GIUSEPPE MAZZINI"  
P.ZZA S. BOLIVAR,1 - 16011 ARENZANO (GE)

TEL. 010/9138278-295

e-mail [biblioteca@comune.arenzano.ge.it](mailto:biblioteca@comune.arenzano.ge.it)

web: <http://www.comune.arenzano.ge.it/il-comune/gli-uffici-comunali/area-4/biblioteca.htm>

## ORARIO DI APERTURA

### INVERNALE (da settembre)

Lunedì	14,45 / 18,15
Martedì	9,00 / 12,00 - 14,45 / 18,15
Mercoledì	9,00 / 12,00 - 14,45 / 18,15
Giovedì	9,00 / 12,00 - 14,45 / 18,15
Venerdì	14,45 / 18,15
Sabato	9,30 / 12,30

### ESTIVO (da giugno)

Lunedì	9,00 / 12,30
Martedì	9,00 / 12,30 - 16,00 / 19,00
Mercoledì	9,00 / 12,30 - 16,00 / 19,00
Giovedì	9,00 / 12,30 - 16,00 / 19,00
Venerdì	9,00 / 12,30
Sabato	9,30 / 12,30

La biblioteca rimane chiusa nei giorni festivi, il 28 luglio (festa patronale), i giorni 24 e 31 dicembre.



## SOMMARIO

- Presentazione	pg. 4
- Principi generali	pg. 5
- Strumenti per l'erogazione del servizio	pg. 6
- Principali servizi erogati	pg. 7
- Patrimonio librario	pg. 10
- Informazione e partecipazione	pg. 11
- Standard di qualità	pg. 12
- Tutela dei diritti degli utenti	pg. 14
- Modulo per suggerimenti e reclami (fac-simile)	pg. 15

## Presentazione della Carta dei servizi

In questi otto anni di attività, dall'ampliamento della sede, la Biblioteca Civica di Arenzano si è proposta come punto culturale di riferimento per tutta la cittadinanza, offrendo un patrimonio sempre aggiornato, professionalità, iniziative culturali.

Il progetto di questa Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per mezzo del quale la biblioteca assume un impegno nei confronti dei propri utenti, al fine di sviluppare ulteriormente la qualità dei servizi offerti attraverso il miglioramento dei propri standard, la comunicazione, il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini.

La nostra Carta dei Servizi si propone come strumento a supporto degli utenti; ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e garantire la volontà di migliorarli.

La Biblioteca Civica "G. Mazzini" è un'istituzione culturale gestita dal Comune di Arenzano, aperta al pubblico dal 1974, che, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario della Provincia di Genova a cui ha aderito nel 1989, concorre, anche ai sensi della Legge Regionale in data 20.12.78 n. 61, in coerenza con il Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche, le linee guida Ifla-Unesco per le biblioteche pubbliche ed il codice deontologico dei bibliotecari italiani, a diffondere l'informazione, a promuovere la formazione civile e intellettuale dei cittadini e a realizzare, con criteri d'imparzialità e di rispetto delle opinioni, le condizioni per l'esercizio del diritto allo studio e alla cultura.

La Biblioteca di Arenzano è una biblioteca di informazione generale e nell'adempimento di tale funzione mette a disposizione materiali diversi quali libri, giornali, riviste, DVD, audiolibri, cd audio.

Le raccolte della Biblioteca comprendono un patrimonio di circa 22.000 tra libri e materiale multimediale.



La Biblioteca si propone, quindi, come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, e si ispira ai seguenti principi:

### **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'**

I servizi della Biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione.

Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La Biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgano, rispettandone la riservatezza dei dati personali e delle informazioni ricercate.

### **CONTINUITA'**

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

### **ACCESSIBILITA'**

Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

Per agevolare gli utenti disabili all'interno della struttura gli scivoli permettono l'accesso alle sale ed inoltre è stato installato un servo scala con pedana che permette di salire ai locali del primo piano.

Per favorire gli utenti con disabilità visive la biblioteca ha acquistato un certo numero di audiolibri e, grazie alla collaborazione con il Sistema Bibliotecario della Provincia di Genova ed il Centro Nazionale del Libro Parlato, ha l'accesso e la possibilità di prestito anche di materiale da altri cataloghi.

Per gli utenti residenti nel Comune con difficoltà motorie certificate la biblioteca ha attivato il servizio di consegna a domicilio.

### **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

La cooperazione interbibliotecaria consente miglioramenti consistenti nel livello delle prestazioni fornite.



## **STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Sede**

La Biblioteca è agevolmente raggiungibile ed è facilmente riconoscibile. L'edificio non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di segnaletica esterna ed interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. È stato realizzato un equilibrio tra spazi adibiti ad archivio/scaffali, uffici, servizi al pubblico, e sale per consultazione e studio.

### **Personale**

La biblioteca è gestita dal Comune di Arenzano attraverso la figura di un coordinatore amministrativo che organizza, controlla e coordina i servizi e le attività espletate da una cooperativa selezionata attraverso una procedura consentita dal codice degli appalti.

### **Commissione di Biblioteca**

Il Sindaco nomina una Commissione per la gestione delle attività della Biblioteca (composta da rappresentanti del Consiglio comunale, delle scuole locali, delle associazioni culturali, delle rappresentanze sindacali e degli utenti). Questa commissione resta in carica per 5 anni e comunque non oltre la data di scadenza del Consiglio Comunale, ha compiti propositivi e consultivi sull'attività di indirizzo generale, di politica culturale e di gestione della Biblioteca.

### **La cooperazione interbibliotecaria**

La Biblioteca del Comune di Arenzano partecipa al sistema Bibliotecario della provincia di Genova. Attraverso una convenzione il Comune riceve dalla Provincia di Genova i servizi di:

- prestito interbibliotecario
- assistenza informatica sul software di gestione
- assistenza per ricerche bibliografiche

#### **Il Manifesto IFLA/Unesco sulle Biblioteche pubbliche**

La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione.

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Questo Manifesto dichiara la fede dell'Unesco nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. Perciò, l'Unesco incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo. La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali. L'alta qualità e la rispondenza ai bisogni e alle condizioni locali sono fondamentali. I materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo. Le raccolte e i servizi non devono essere soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. I seguenti compiti chiave, che riguardano l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura, dovrebbero essere al centro dei servizi della biblioteca pubblica:

- creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età;
- sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli;
- offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona;
- stimolare l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani;
- promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche;
- dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili;
- incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale;
- sostenere la tradizione orale;
- garantire l'accesso ai cittadini a ogni tipo di informazione di comunità;
- fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali;
- agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione e del computer;
- sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli.

## **PRINCIPALI SERVIZI EROGATI**

### ***Letture e Consultazione***

La lettura e la consultazione in sede del materiale documentario e dei cataloghi sono libere. Tutto il materiale presente nel catalogo è a scaffale aperto, ossia accessibile direttamente dagli utenti, tranne il materiale a magazzino, per il quale occorre far richiesta al personale Bibliotecario.

La Biblioteca raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale (giornali e riviste) con attenzione anche alla documentazione di interesse locale.

### ***Prestito***

L'iscrizione al prestito è gratuita ed avviene su richiesta dell'utente. Gli utenti maggiorenni dovranno presentare, all'iscrizione, un documento di identità in corso di validità, mentre per gli utenti minorenni è necessaria la presenza di un genitore munito di documento d'identità in corso di validità.

Gli iscritti ricevono una tessera personale da esibire ogni qualvolta intendano usufruire del prestito. In caso di smarrimento della tessera è possibile richiederne un duplicato.

Il prestito di libri della Biblioteca è un servizio pubblico e gratuito, al quale sono ammessi i cittadini residenti e non residenti nel Comune.

In caso di cambiamento di indirizzo, l'utente è obbligato ad informarne sollecitamente la biblioteca.

Ad ogni persona possono essere prestate al **massimo 2 libri** (una sola novità) ed **1 DVD/CD** per volta e l'utente non può prestare ad altri le opere ottenute in prestito; la durata massima del prestito è di **giorni 30 per il materiale cartaceo** e **giorni 7 per il materiale multimediale**, prorogabili una sola volta, su richiesta dell'utente, previa verifica della presenza di prenotazioni da parte di altri utenti. Dal rinnovo sono escluse le novità editoriali e le liste scolastiche.

L'utente può prenotare materiale che al momento della richiesta non risulti disponibile. La prenotazione è valida per due giorni dal momento del rientro del documento in biblioteca. Della disponibilità del testo prenotato l'utente verrà avvisato per posta elettronica o telefonicamente e dal quel momento inizieranno a decorrere i due giorni; trascorso tale periodo senza che l'opera sia stata ritirata la prenotazione decade automaticamente.

I soggetti che accedono al prestito sono responsabili della tutela, dell'integrità e della restituzione del materiale documentario nei termini fissati.

Chi non restituisce puntualmente un'opera, è sospeso dal prestito ed invitato, per iscritto, alla restituzione, in caso di reiterato ritardo l'utente è escluso definitivamente dal prestito ed, invitato una seconda volta ad effettuare la restituzione, ovvero, in caso di smarrimento, a consegnare altro esemplare nuovo.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita secondo le indicazioni del personale della Biblioteca.

### ***Prestito interbibliotecario provinciale***

La Biblioteca fornisce gratuitamente il servizio di prestito interbibliotecario provinciale ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito.

È possibile consultare il catalogo complessivo delle Biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Genova e chiedere al personale della biblioteca di far pervenire alla nostra sede locale il volume richiesto, previa verifica della sua disponibilità.

A sua volta la Biblioteca fornisce un servizio di prestito interbibliotecario alle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Provincia di Genova, le richieste si presentano via e-mail ed il libro viene concesso in prestito previa verifica della disponibilità (sono escluse le novità editoriali, i DVD ed i libri di sola consultazione).

Il servizio bibliobus effettua consegne bimestrali (ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio) su tutto il territorio provinciale.

### ***Prestito interbibliotecario nazionale***

La Biblioteca offre ai propri utenti regolarmente iscritti il servizio di prestito di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali, qualora le opere stesse non siano reperibili nel circuito provinciale.



Le richieste si presentano di persona o via e-mail.

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la spedizione dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto però a rimborsare le spese previste dalla biblioteca prestante. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

A sua volta la biblioteca fornisce alle biblioteche del territorio nazionale un servizio di prestito interbibliotecario gratuito (ed è a richiesta la reciprocità di trattamento alla biblioteca richiedente). , Le richieste si presentano via e-mail ed il libro viene concesso in prestito previa verifica della disponibilità (sono escluse le novità editoriali, i DVD ed i libri di sola consultazione).

### ***I cataloghi***

Nella Biblioteca di Arenzano il catalogo corrente è consultabile tramite 2 computer posti a disposizione del pubblico. Oltre al catalogo della Biblioteca è possibile consultare on-line il catalogo collettivo delle biblioteche provinciali e di alcune biblioteche del ponente ligure ( Savona, Varazze, Bordighera, Pietra Ligure e Ventimiglia, Alassio, Sanremo e Spotorno).

I suddetti cataloghi sono consultabili da casa al link <http://liguria.on-line.it/SebinaOpac/Opac> ed è possibile effettuare prenotazioni o richieste di prestito inserendo il proprio numero di tessera e la password personale utilizzata per i servizi telematici

Laddove l'utente incontrasse difficoltà nell'uso del computer, può rivolgere le proprie domande al personale e chiederne l'aiuto.

### ***Consulenza e Reference***

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie e a quelle su banche dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

### ***Telematici e Multimediali***

La Biblioteca di Arenzano dispone:

- 1 postazione internet
- Servizio wi-fi

Il servizio viene erogato gratuitamente in coerenza con i fini istituzionali della Biblioteca, che è centro fornitore di informazione, documentazione, sviluppo culturale e svago.

Per la postazioni internet l'accesso è consentito solo agli iscritti alla Biblioteca da almeno 7 giorni: è necessario quindi presentare la tessera d'iscrizione insieme ad un documento d'identità e sottoscrivere l'apposito modulo di assunzione di responsabilità nonché consentire che vengano annotati da parte del personale della Biblioteca il giorno e l'intervallo orario di collegamento. Il Comune non risponderà in alcun modo per problemi derivanti dall'utilizzo indebito di password introdotte dall'utente, o da precedenti utenti, su siti internet ad accesso valicato.

Il servizio di collegamento Internet è offerto, soltanto su prenotazione, per intervalli orari di **trenta minuti**, o per periodi di tempo superiori solo in casi di disponibilità valutati dal personale addetto alla Biblioteca e di norma, ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno nelle seguenti fasce orarie :

#### **ORARIO INVERNALE**

- dal lunedì al venerdì	15.15 - 17.15
- dal martedì al giovedì	9.30 - 11.00
- sabato	10.00 - 11.30

#### **ORARIO ESTIVO**

- dal lunedì al venerdì	9.30 - 11.30
- martedì e giovedì	16.30 - 18.00
- sabato	10.00 - 11.30

Non è previsto il recupero del tempo non fruito. In caso di problemi tecnici che impediscano, limitino o rallentino temporaneamente l'uso di internet, non è parimenti previsto il recupero dei tempi non fruiti. L'uso di internet è consentito, di norma, a non più di due persone contemporaneamente.

La postazione è gestita da un apposito programma che gestisce il tempo massimo di connessione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente.

Se l'utente è minorenne, la dichiarazione dovrà essere sottoscritta da un genitore in presenza del



personale della Biblioteca. Il personale addetto alla Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte del minore. E' fatto divieto di utilizzo della ragione sociale del Comune, degli indirizzi di posta elettronica del Comune o di qualsiasi altro identificativo del Comune per sottoscrizioni di servizi o acquisizioni di beni offerti in rete.

Il Comune si riserva di effettuare controlli e monitoraggi dei siti visitati e delle informazioni ricercate, senza che l'utente possa sollevare opposizioni di sorta.

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet.

Durante il collegamento è vietato svolgere qualsiasi attività commerciale o professionale, sottoscrivere abbonamenti o acquisti di qualsiasi tipo.

Dalla postazione è possibile stampare documenti in bianco e nero sino ad un massimo di 20 fogli al giorno su carta "riutilizzata".

Per il servizio wi-fi ArenzanoInRete è un servizio di accesso wireless alla rete internet, che il Comune di Arenzano mette gratuitamente a disposizione dei cittadini residenti e degli ospiti.

La durata della connessione è limitata a **120** minuti giornalieri per utente, anche frazionabili.

Per connettersi è necessario:

- avere sul proprio dispositivo una scheda wireless compatibile con gli standard Wi-Fi IEEE802.11bg.
- attivare la connessione wireless sul proprio computer o cellulare/smartphone, i parametri TCP/IP della scheda vanno configurati per ricevere automaticamente la configurazione di rete (solitamente non occorre modificare nulla nelle impostazioni);
- selezionare come rete di accesso la rete aperta "ArenzanoInRete";
- aprire il proprio browser e accedere ad un sito internet, al momento della ricerca del sito il browser si indirizzerà sulla pagina di autenticazione dove verranno richiesti i dati di registrazione.

### ***Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca***

La Biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Essa organizza iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca stessa attraverso incontri di lettura animata, presentazione di libri, incontri con autori ed illustratori, incontri di aggiornamento sulla letteratura per ragazzi, bollettini novità, vetrine tematiche, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie ragionate.

### ***Promozione alla lettura per ragazzi***

La Biblioteca svolge un'intensa attività rivolta ai bambini e ragazzi in considerazione delle particolari esigenze di questa fascia di utenza.

Molte proposte sono legate al progetto nazionale "Nati per leggere", promosso dalla Associazione Nazionale Biblioteche e dall'Associazione Culturale Pediatri, a cui ha aderito nel 2003.

La biblioteca civica "G. Mazzini" è provvista di due sale lettura per ragazzi:

- fascia di età 0/7 anni dotata di un angolo morbido, tavolini e seggioline a misura di bambino.



I libri rivolti alla fascia di età prescolare sono collocati negli scaffali più bassi e divisi in tematiche care ai bambini, sono presenti libri morbidi di stoffa, sonori, cartonati e sagomati, libri senza parole per i più piccini e albi illustrati e in rima per i più grandicelli.

- fascia di età 8/14 ampia scelta di titoli sia di narrativa (per la divisione a scaffale aperto e' utilizzato un sistema di divisione genere-colore) che di divulgazione. Sono disponibili tavoli per la lettura in sede e per lo studio dei ragazzi.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi. Progetti di promozione alla lettura, rivolti alla scuola dell'infanzia, alla scuola primaria ed alla scuola secondaria di primo grado, vengono realizzati durante tutto l'arco dell'anno scolastico, prevalentemente con lo scopo di far conoscere e valorizzare le raccolte documentarie ai ragazzi.

## IL PATRIMONIO LIBRARIO

### ***Il patrimonio librario moderno***

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito ad eccezione del materiale raro e di pregio, di parte del materiale depositato nel Fondo locale, dei quotidiani e periodici, del materiale miscelaneo rilegato in volume, del materiale in precario stato di conservazione, delle opere di generale consultazione, quali dizionari, enciclopedie, atlanti, repertori, bibliografie, cataloghi, codici, raccolte di leggi, statuti, regolamenti e giurisprudenza, e tutto l'altro materiale che il personale addetto giudicherà opportuno non far uscire dalla sede.

Il patrimonio librario è suddiviso in due sezioni principali: sezione adulti e sezione ragazzi.

La sezione adulti comprende:

- Narrativa (romanzi e racconti), contrassegnata da un'etichetta con sigla NA seguita dalle prime tre lettere del cognome dell'autore. Per consentire una maggiore facilità di reperimento sono stati individuati e contraddistinti con etichette colorate i generi giallo, rosa, avventura, storico, fantasy, fantascienza, horror.
- Saggistica, contrassegnata da un'etichetta con sigla numerica da 000 a 999 secondo la Classificazione Decimale Dewey seguita dalle prime tre lettere del cognome dell'autore

La sezione ragazzi comprende:

- Narrativa, contrassegnata da un'etichetta con sigla NR seguita da una lettera che ne contraddistingue il genere, dalle prime tre lettere del cognome dell'autore e dalla fascia d'età consigliata;
- Saggistica, contrassegnata da un'etichetta con la sigla numerica da 000 a 999 secondo la Classificazione Decimale Dewey e dalle prime tre lettere del cognome dell'autore.

### ***Sezione locale***

La Biblioteca raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. Essi sono disponibili per il prestito e sono esposti a scaffale aperto nella sezione di Storia Liguria, contrassegnata da un'etichetta con sigla LIG.

Il prestito di tali documenti avviene con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico, eccettuati determinati volumi fuori commercio o di difficile reperibilità per i quali la consultazione può avvenire solo all'interno della biblioteca

### ***Emeroteca***

In questa sezione si possono consultare quotidiani nazionali, locali e riviste a varia periodicità. E' consentito prelevare per la lettura un solo documento per volta.



## **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

### ***Diritti e doveri***

I soggetti coinvolti nell'organizzazione, gestione e fruizione del servizio bibliotecario sono protagonisti di una relazione in cui diritti e doveri si intrecciano con reciprocità.

In particolare

*L'amministrazione locale deve:*

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento;

*Il personale deve:*

- agevolare gli utenti nell'utilizzo del servizio
- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi
- assistere l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

*L'utente deve:*

- lasciare negli appositi stipetti tutto il materiale di ingombro prima di accedere ai locali della biblioteca
- rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

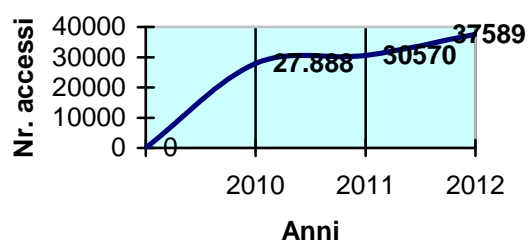
**STANDARD DI QUALITA'**  
**Livello di prestazione ottenuto dalla biblioteca**

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Biblioteca ha individuato degli standard di qualità

*Accessi alla biblioteca*

ANNI	2010	2011	2012
n. accessi	27.888	30.570	31.589

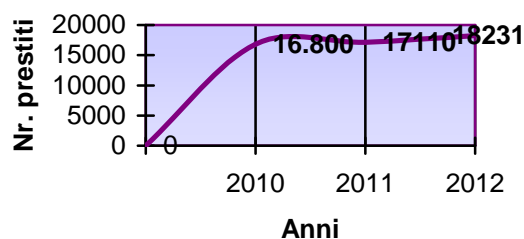
**Accessi alla Biblioteca**



*Prestiti*

ANNI	2010	2011	2012
prestiti	16.800	17.110	18.231

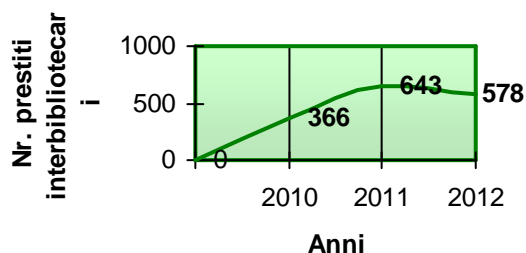
**Prestiti**



*Prestiti interbibliotecari*

ANNI	2010	2011	2012
prestiti interbibliotecari	366	643	578

**Prestiti Interbibliotecari**



Nella tabella sono riportati alcuni standard o indicatori che misurano le attività svolte dalla biblioteca comunale e che possono essere verificati da coloro che usufruiscono dei servizi

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Servizio al pubblico</b>	<b>Descrizione dello standard</b>	<b>Valore previsto</b>
<b>Puntualità del servizio</b>	Iscrizione	Tempo di attesa per l'iscrizione	Non più di 15 minuti
	Consultazione	Tempo di attesa per la consegna dei documenti richiesti	Non più di 10 minuti
	Prestito	Tempo di attesa per la consegna dei documenti richiesti	Non più di 10 minuti
	Prenotazione	Tempo di attesa per la conferma della prenotazione	Non più di 10 minuti
	Proroga	Tempo di attesa per la conferma della proroga	Non più di 10 minuti
	Orientamento ed accoglienza	Tempo di attesa tra la richiesta ed il servizio	Non più di 10 minuti
	Consulenza e reference	Tempo di attesa tra la richiesta ed il servizio	Non più di 5 giorni lavorativi
	Prestito interbibliotecario	Tempo di inoltro della richiesta	Non più di 3 giorni lavorativi
	Prestito interbibliotecario	Tempo tra il ricevimento e l'avviso all'utente	Non più di 1 giorno lavorativo
<b>Disponibilità e continuità del servizio</b>	Apertura al pubblico	Ore di apertura al pubblico	29h30m settimanali
	Accoglienza di scolaresche	Visita guidata/letture/prestito	20 h settimanali



## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

### ***Reclami***

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10/15 giorni lavorativi dalla data di presentazione. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro rimostranze al Sindaco o all'Assessore competente, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti del Comune di Arenzano, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

### ***Rapporto con gli utenti***

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni telefoniche risponde sempre indicando il servizio di appartenenza.

Il personale può allontanare o sospendere da uno a anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi della biblioteca e il personale stesso.

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### ***Informazione e partecipazione***

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisti via e mail o direttamente alla reception, cui si darà risposta in un tempo stabilito.

Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio.

## ALLEGATO

### MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente,  
se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente la preghiamo di specificare per quali ragioni, segnalando eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

La biblioteca si impegna a fornire risposta entro 10/15 giorni dalla data di presentazione:

---

---

---

---

---

---

---

---

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo

Nome ..... Cognome ..... n. tessera  
biblioteca..... Indirizzo.....  
Telefono .....

Data .....

Firma .....

La biblioteca si impegna a fornire risposta entro 10/15 giorni lavorativi dalla data di presentazione del presente modulo