

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

CARTA DEI SERVIZI

Sistema Bibliotecario Urbano della città di Sestri Levante

- **Presentazione**

Il Sistema Bibliotecario Urbano si propone come punto culturale di riferimento per tutta la cittadinanza, offrendo un patrimonio sempre aggiornato, professionalità e iniziative culturali. In un'ottica di miglioramento dei servizi offerti e di una sempre maggiore partecipazione della comunità, la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale è possibile sviluppare e mantenere elevati standard di qualità, affinare la comunicazione e rendere maggiormente fruibile le biblioteche.

La nostra Carta dei Servizi ha quindi l'obiettivo di descrivere l'offerta del Sistema Bibliotecario e la volontà di migliorarla.

Il Sistema Bibliotecario Urbano della città di Sestri Levante è formato da due poli distinti:

- la ***Biblioteca "Fascie-Rossi" di Sestri Levante***, è ubicata all'interno di Palazzo Fascie, il palazzo della cultura della città, in Corso Colombo, 50. La biblioteca nasce all'inizio degli anni '60, su iniziativa dell'Ente Morale omonimo, per ottemperare a una delle clausole del testamento del cavalier Vincenzo Fascie. La gestione è stata affidata al Comune di Sestri Levante nel 1976, che ha provveduto all'inventario e alla ristrutturazione. La biblioteca si sviluppa su due piani: al primo si trovano i libri di narrativa e saggistica per adulti; al secondo piano la sezione locale e i libri per bambini e ragazzi, con una sala di lettura a misura di bimbo.

ORARIO DI APERTURA (al pubblico):

Mercoledì e Venerdì : 9:00/13:00 e

14:30/19:00

Sabato : 9:00/13:00

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

CONTATTI

Tel. 0185/478502; 503 ; Mail: biblioteca@comune.sestri-levante.ge.it

Sito Web: <http://www.sestri-levante.net/il-sistema-bibliotecario/>

- la **Biblioteca del Mare**, situata nella vicina frazione di Riva Trigoso, in Via Benedetto Brin, la nuova Biblioteca del Mare prende vita da un progetto di riqualificazione di un'area ex industriale dedicata prevalentemente al rimessaggio di barche ("cantierino di Ponente"), che occupava, direttamente sulla spiaggia, 60.000 mc. di volumi di capannoni. Il nuovo edificio comprende a piano terra una sala polivalente e uno spazio bambini (per lettori fino a 10 anni); al piano superiore trovano spazio la narrativa e saggistica per adulti, i libri per ragazzi e "giovani adulti", la sezione locale e la "biblioteca del mare" vera e propria: una sezione creata appositamente con l'apertura del nuovo servizio comprendente libri dedicati al mare in tutte le sue accezioni (scientifica, geografica, letteraria, ecc.).

ORARIO DI APERTURA (al pubblico):

Lunedì : 15:00/19:00 Martedì –

Martedì e Giovedì : 15:00/19:00

CONTATTI

Tel. 0185/478423

Mail: biblioteca@comune.sestri-levante.ge.it

Sito Web: <http://www.sestri-levante.net/il-sistema-bibliotecario/>

La gestione del servizio bibliotecario è stata affidata a Mediaterraneo servizi s.r.l., società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri Levante, ai sensi della deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 25/01/2017.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

Nell'anno 2017, è stata istituita l'Associazione A.Bi.Ci – Amici della Biblioteca Civica, formata da volontari che collaborano attivamente, insieme al personale bibliotecario, alla regolare gestione dei due poli e all'organizzazione di eventi culturali.

Il Sistema Bibliotecario Urbano, in collaborazione con il Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova, a cui ha aderito nel 2015 (delibera di giunta n. 222 del 21.11.2016), concorre, in coerenza con il manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche a diffondere l'informazione, a promuovere la formazione 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.

Le biblioteche del Sistema Urbano di Sestri Levante sono a carattere generale, con un patrimonio complessivo di 60.000 mila tra libri e riviste.

Il Sistema Bibliotecario si propone, quindi, come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, e s'ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi delle biblioteche pubbliche sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, etnia, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado d'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.

Le biblioteche pubbliche offrono i loro servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, rispettandone la riservatezza dei dati personali e delle informazioni ricercate.

CONTINUITÀ

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

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

ACCESSIBILITÀ

Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Per agevolare gli utenti disabili all'interno della struttura, gli ascensori permettono l'accesso alle sale. Per favorire gli utenti con disabilità visive, il Sistema Bibliotecario Urbano ha la possibilità di prestito di audiolibri dal catalogo condiviso del Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Le biblioteche promuovono la partecipazione degli utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, reclami, richieste, osservazioni, oltre alla semplificazione delle procedure attraverso l'impiego di strumenti informatici.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il funzionamento delle biblioteche s'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.

- **Principali servizi erogati**

LETTURA E CONSULTAZIONE

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

Le biblioteche raccolgono, ordinano, organizzano e rendono disponibili all'uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione anche alla documentazione d'interesse locale.

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

PRESTITO

L'iscrizione al prestito è gratuita e avviene su richiesta dell'utente. Al momento dell'iscrizione, gli utenti maggiorenni dovranno presentare un documento d'identità in corso di validità unitamente al codice fiscale, mentre per gli utenti minorenni è necessaria la presenza di un genitore munito di un suo documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale del minore.

Il prestito di libri delle biblioteche è un servizio pubblico e gratuito, al quale sono ammessi i cittadini residenti e non residenti nel comune.

Possono essere prestati al massimo 5 libri per gli adulti e 10 per i bambini; è fatto espresso divieto per l'utente il prestito a soggetti terzi.

La durata massima del prestito è di giorni 30, prorogabili due sole volte, su richiesta dell'utente, previa verifica della presenza di prenotazioni da parte di altri utenti.

L'utente può prenotare materiale che al momento della richiesta non risulti disponibile. **La prenotazione è valida per 7 giorni** dal momento del rientro del documento in biblioteca. Della disponibilità del testo prenotato l'utente verrà avvisato per posta elettronica o telefonicamente e da quel momento inizieranno a decorrere i sette 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 sollecitato alla restituzione; in caso di reiterato ritardo e mancata restituzione l'utente è escluso dal prestito. In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a rifondere il danno, sostituendo con documento identico o di valore equivalente l'opera smarrita secondo le indicazioni del personale.

PRESTITO INTERSISTEMICO DELLA CITTÀ METROPOLITANA

Le biblioteche forniscono gratuitamente il servizio di prestito intersistemico della Città Metropolitana di Genova ai propri utenti (attualmente limitato alle biblioteche dell'ex CSB della Provincia di Genova).

E' possibile consultare il catalogo complessivo delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova e chiedere al personale delle biblioteche di far pervenire presso uno dei nostri due poli il volume richiesto, previa verifica della sua disponibilità.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

A loro volta, le biblioteche forniscono un servizio di prestito intersistemico alle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova.

Dal prestito intersistemico sono escluse le novità editoriali e i libri di sola consultazione.

Il servizio, tramite *Bibliobus*, effettua due consegne mensili (a esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio).

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE

Le biblioteche offrono inoltre un servizio di prestito di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali.

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

La ricerca del documento e l'inoltro della richiesta dell'opera sono gratuite, mentre i costi di spedizione sono a carico dell'utente a titolo di rimborso. Tale rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

A sua volta, il Sistema Bibliotecario Urbano della Città di Sestri Levante fornisce alle biblioteche del territorio nazionale un servizio di prestito interbibliotecario, gratuito in caso di reciprocità. Le richieste si ricevono via e-mail e il libro viene concesso in prestito, previa verifica della disponibilità, con esclusione delle novità editoriali e dei libri di sola consultazione.

I CATALOGHI

Il Sistema Bibliotecario Urbano condivide con il Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova il catalogo contenente il patrimonio librario del territorio.

Il suddetto catalogo è consultabile al link <https://bibliometroge.sebina.it/opac/Opac.do> ed è possibile effettuare prenotazioni o richieste di prestito inserendo il proprio username e la password personale utilizzata per i servizi telematici.

CONSULENZA E REFERENCE

Entrambe le biblioteche gestiscono il servizio 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.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

INTERNET

Il Sistema Bibliotecario urbano dispone di:

- 3 postazioni internet
- servizio wi-fi, fornito gratuitamente dal Comune di Sestri Levante per residenti e turisti.

Il servizio viene erogato gratuitamente in coerenza con i fini istituzionali della Biblioteca, ovvero in quanto centro fornitore d'informazione, documentazione, sviluppo culturale e svago.

Per connettersi, sia al servizio internet delle postazioni pc sia al servizio wi-fi, è necessario disporre delle credenziali personali acquisibili effettuando la registrazione al servizio comunale Wi-Fi Sestri Levante tramite il seguente link: http://portale.comune.sestri-levante.ge.it/register/register_new.php.

Una volta ottenute username e password è possibile procedere alla navigazione. In caso l'utente riscontrasse difficoltà e/o problemi, può rivolgersi al personale bibliotecario.

La durata dell'uso delle postazioni pc è limitata a 60 minuti consecutivi per utente.

Il personale addetto alla biblioteca non è tenuto a esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte del minore. Il servizio internet non può essere usato 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 effettuare acquisti di qualsiasi tipo.

PROMOZIONE E ATTIVITÀ CULTURALI

I due poli del Sistema Bibliotecario Urbano rappresentano un punto d'incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Partendo da questo presupposto, vengono organizzate, in collaborazione con l'associazione A.Bi.Ci.- Amici della Biblioteca Civica, iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo delle biblioteche stesse attraverso incontri di lettura animata, presentazioni di libri, incontri con autori e illustratori, suggerimenti sulle ultime uscite, corsi di aggiornamento sulla letteratura per ragazzi, vetrine tematiche e bibliografie ragionate.

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

PROMOZIONE ALLA LETTURA PER RAGAZZI

Il Sistema Bibliotecario Urbano svolge un'intensa attività rivolta a bambini e ragazzi in considerazione delle particolari esigenze di questa fascia d'utenza, predisponendo una sala per polo dedicata:

- **fascia 0-7 anni**, dotata di tavolini e seggiolini a misura di bambino. I libri rivolti alla fascia d'età pre-scolare sono collocati nei contenitori 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 in rima per i più grandicelli;
- **fascia 8-14 anni**, ampia scelta di titoli sia di narrativa che di divulgazione.

Molte proposte sono legate al progetto nazionale *"Nati per leggere"*, promosso dall'Associazione Nazionale Biblioteche e dall'Associazione Nazionale Pediatri.

Il Sistema Bibliotecario Urbano 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 e 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 a eccezione del materiale raro e di pregio, del materiale in precario stato di conservazione, delle opere disponibili solo per la consultazione, quali dizionari, enciclopedie, atlanti, bibliografie, cataloghi, codici, raccolte di leggi, statuti, regolamenti e giurisprudenza, e tutto il materiale documentario che il personale addetto giudicherà opportuno non far uscire dalle sedi.

Il patrimonio librario è suddiviso in due sezioni principali: adulti e ragazzi. Entrambe le sezioni contengono volumi di narrativa e di saggistica.

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

SEZIONE LOCALE

Il Sistema Bibliotecario Urbano 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 nelle sezioni Liguria (contrassegnata dalla sigla LIG) e Tigullio (contrassegnata dalla sigla TIG).

Il prestito di tali documenti avviene secondo le medesime modalità del restante patrimonio bibliografico, fatta eccezione per determinati volumi fuori commercio o di difficile reperibilità per i quali è consentita la sola consultazione all'interno delle due sedi.

EMEROTECA

In questa sezione si possono consultare riviste a varia periodicità.

FONDO CARLO BO

Il polo di Sestri Levante è arricchito dalla sezione "Carlo Bo".

In questa sezione sono conservate le opere dei due più famosi letterati di Sestri Levante (Carlo Bo e Giovanni Descalzo) unitamente a una vasta scelta di poesia del Mediterraneo.

Le opere non sono poste a scaffale aperto, pertanto è necessario fare richiesta al personale addetto.

SEZIONE MARE

E' una sezione presente solo nel polo di Riva Trigoso, creata al momento del trasloco della biblioteca nella sua nuova sede affacciata direttamente sulla battigia che le ha valso la denominazione di "Biblioteca del Mare".

Un'apposita scaffalatura espone volumi, sia di saggistica che di narrativa, a tema marinaro, identificabili da un'etichetta creata al momento dell'inaugurazione della nuova struttura.

- **Informazione e partecipazione**

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.

*Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -*

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

Mediaterraneo Servizi SRL, in quanto soggetto gestore del servizio, s'impegna a:

- a) finanziare adeguatamente il Sistema Bibliotecario Urbano, dividendo equamente tali finanziamenti tra i due poli di Sestri Levante e Riva;
- b) dotare i locali dei due poli del Sistema Bibliotecario urbano d'impianti di sicurezza regolarmente verificati: presenza di impianto antincendio e relativi dispositivi e segnaletica, nonché segnaletica di sicurezza;
- c) far sì che i locali risultino sempre confortevoli, con un'adeguata pulizia a cadenza settimanale, presenza di riscaldamento/condizionamento e illuminazione a norma di legge;
- d) dotare entrambe le sedi di opportuna custodia durante l'orario di apertura;
- e) garantire l'accessibilità agli utenti con disabilità.

Il **personale** è tenuto a:

- a) agevolare gli utenti nell'utilizzo del servizio;
- b) garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili nel Sistema Bibliotecario urbano o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- c) assistere l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione;
- d) custodire e salvaguardare il patrimonio librario del Sistema Bibliotecario Urbano;

Usufruendo del servizio, **l'utente** deve:

- a) rispettare il regolamento della Biblioteca e le scadenze;
- b) rispettare gli orari di apertura delle due sedi del Sistema Bibliotecario Urbano;
- c) rispettare le norme elementari della corretta convivenza civile, nonché il silenzio nelle sale di lettura e il divieto di fumare;
- d) trattare con rispetto documenti e arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

e) mostrare un comportamento corretto, civile e collaborativo verso il personale.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico

*Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)*

Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:

www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

- **Informazione e partecipazione**

LIVELLO DI PRESTAZIONE OTTENUTO DALLA BIBLIOTECA

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Sistema Bibliotecario Urbano ha individuato i seguenti parametri:

Accessi al Sistema Bibliotecario Urbano

| ANNI | 2017 | 2018 |
|----------------|-------------|-------------|
| N. DI ISCRITTI | 2'672 | 2'667 |

Prestiti

| ANNI | 2017 | 2018 |
|----------------|-------------|-------------|
| N. DI PRESTITI | 27'764 | 26'553 |

Prestiti interbibliotecari

| ANNI | 2017 CHIESTI | 2017 PRESTATI | 2018 CHIESTI | 2018 PRESTATI |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| N. DI PRESTITI INTERBIBLIOTECARI | 269 | 291 | 294 | 330 |

Nella tabella sono riportati alcuni standard o indicatori che misurano le attività svolte dal Sistema Bibliotecario Urbano e che possono essere verificati da coloro che usufruiscono dei servizi (le tempistiche indicate s'intendono in condizioni ottimali di regolare servizio e non in condizioni di possibili emergenze, quali riduzioni di personale, elevata affluenza, ecc.).

| Fattori di qualità | Servizio al pubblico | Descrizione dello standard | Valore previsto |
|---------------------------|-----------------------------|---|------------------------|
| Puntualità del | 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 | Non più di 10 minuti |

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)

Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:

www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

| servizio | richiesti | | |
|--|---|--|----------------------------------|
| | Prenotazione | Tempo di attesa per la conferma della prenotazione | Non più di 10 minuti |
| Proroga | Tempo di attesa per la conferma dell'avvenuta proroga | Non più di 10 minuti | |
| Orientamento e accoglienza | Tempo di attesa tra la richiesta e il servizio | Non più di 10 minuti | |
| Consulenza e reference | Tempo di attesa tra la richiesta e 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 lavorativi | |
| Disponibilità e continuità del servizio | Apertura al Pubblico | Ore di apertura al pubblico | 41,5 ore settimanali complessive |
| | Accoglienza di scolaresche | Visita guidata/letture/prestito | 3 ore settimanali (dato stimato) |

- **Tutela dei diritti degli utenti**

RECLAMI E/O SUGGERIMENTI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal Sistema Bibliotecario nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto o spedito tramite indirizzo di posta o e-mail.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile. Contemporaneamente, saranno adottate tutte le misure e le procedure per eliminare le cause accertate di eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno il diritto di presentare le loro rimostranze al Sindaco, all'Assessore competente e all'Amministratore Unico di Mediaterraneo Servizi, nelle forme previste dallo Statuto e dai regolamenti del Comune di Sestri Levante, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

Quanto definito per i reclami, si applica anche in caso di suggerimenti da parte dell'utenza.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico

*Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)*

Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:

www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il personale può allontanare o sospendere da uno o da tutti i servizi chiunque arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti, gli arredi 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.

PRIVACY

Le biblioteche tutelano la privacy dei propri visitatori segnalando la presenza della videosorveglianza delle sale espositive e degli spazi di accesso tramite idonei cartelli.

Trattano i dati personali inseriti nei propri data base ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 e, secondo tale Regolamento, gli utenti possono esercitare i propri diritti.

Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RDP), ai sensi dell'art. 37 del Regolamento UE 379/2016:

Dottoressa Angela Emanuele

Via Righi, 29

NOVARA (NO)

Tel. 0321/1814220

privacy@labor-service.it

pec@pec.labor-service.it

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

ALLEGATO A

MODULO RECLAMI E/O SUGGERIMENTO

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

Il Sistema Bibliotecario Urbano si impegna a fornire risposta entro 10/15 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

NOME E COGNOME:

NUMERO DI TESSERA:.....

INDIRIZZO:.....

CAP COMUNE PROV

TELEFONO:.....

EMAIL:.....

RECLAMO E/O SUGGERIMENTI:

.....
.....
.....
.....
.....

Luogo e data

.....

Firma

.....

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

ALLEGATO B

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

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.

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

La raccolta e i servizi non devono essere soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Compiti della biblioteca pubblica

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 calcolatore;
- sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli.

Finanziamento, legislazione e reti

In linea di principio, l'uso della biblioteca pubblica deve essere gratuito. La biblioteca pubblica rientra nelle responsabilità delle autorità locali e nazionali. Deve essere retta da una legislazione specifica e finanziata dalle amministrazioni nazionali e locali. Deve costituire una componente essenziale di ogni strategia a lungo termine per la cultura, per la diffusione dell'informazione, dell'alfabetismo e dell'istruzione.

Per assicurare cooperazione e coordinamento a livello nazionale, la legislazione e i programmi strategici devono anche definire e promuovere una rete bibliotecaria nazionale basata su standard di servizio accettati.

La rete bibliotecaria pubblica deve essere progettata tenendo conto delle biblioteche nazionali, regionali, di ricerca e speciali, così come delle biblioteche scolastiche e universitarie.

Mediaterraneo Servizi - S.R.L. a socio unico
Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Sestri
Levante Palazzo Negrotto Cambiaso - Via Portobello, 14 - Sestri Levante (GE)
Tel +39 0185 478600 - Fax 0185 1836406 - Website:
www.mediaterraneo.it info@mediaterraneo.it -

mediaterraneo

PROMOZIONE E SVILUPPO TURISTICO

Funzionamento e gestione

Deve essere formulata una politica chiara che definisca gli obiettivi, le priorità e i servizi tenendo conto dei bisogni della comunità locale. La biblioteca pubblica deve essere organizzata in maniera efficace e devono essere osservati standard professionali di funzionamento.

Deve essere garantita la cooperazione con i partner relativi, ad esempio gruppi di utenti e altri professionisti a livello sia locale, regionale e nazionale, sia internazionale.

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti i membri della comunità. Ciò comporta una buona localizzazione degli edifici, attrezzature adatte per la lettura e lo studio, le tecnologie necessarie e orari di apertura sufficienti e comodi per gli utenti. Analogamente comporta servizi esterni per coloro che non sono in grado di frequentare la biblioteca.

I servizi bibliotecari devono essere adattati ai diversi bisogni delle comunità rurali e di quelle urbane.

Il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse. La formazione e l'aggiornamento professionale del bibliotecario sono indispensabili per garantire servizi adeguati.

Devono essere svolte attività all'esterno e programmi di istruzione degli utenti affinché questi possano trarre vantaggio da tutte le risorse.

Attuazione del Manifesto

Le autorità responsabili a livello nazionale e locale e l'intera comunità bibliotecaria in tutto il mondo sono perciò esortate a mettere in pratica i principi espressi in questo Manifesto.

Il testo revisionato del Manifesto per le biblioteche pubbliche è stato formalmente approvato lo scorso novembre nel corso del Consiglio intergovernativo del Programma Unesco per l'informazione generale. La Sezione per le biblioteche pubbliche dell'IFLA aveva proposto nel 1992 di effettuare un'ulteriore revisione del Manifesto - la precedente risaliva al 1972 - affinché riflettesse gli interessi professionali e le condizioni sociali attuali. La Sezione IFLA avviò quindi nel 1983 una serie di consultazioni a livello internazionale, con il sostegno dell'Unesco. La versione finale del Manifesto (il testo originale in inglese è pubblicato in IFLA Journal 21. (1995), n.1, p.66-67), che riflette senz'altro la stretta collaborazione tra le due organizzazioni, risponde da un lato alle aspettative dell'IFLA per quanto riguarda la professionalità del bibliotecario, che deve essere onnicomprensiva, e dall'altro a quelle dell'Unesco, secondo cui il Manifesto deve essere un riferimento per le autorità responsabili dei servizi bibliotecari