

Biblioteca di Cornedo Vicentino - Carta dei Servizi

La Biblioteca pubblica comunale concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle varie espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile.

La Biblioteca comunale è un servizio di base e un primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, i cui compiti fondamentali sono:

- sostenere la formazione culturale e l'accesso all'informazione dei cittadini per tutto l'arco della vita, con spazi e servizi idonei;
- mettere a disposizione della cittadinanza documenti della creatività umana quali opere di narrativa, poesia, teatro, cinema, musica, in modo ordinato e tale da permetterne la rapida reperibilità;
- costituire un punto di riferimento per la conservazione e trasmissione dell'eredità culturale, raccogliendo e rendendo disponibile la documentazione sulla realtà locale del territorio;
- costituire, soprattutto in prospettiva futura, un punto di riferimento e di documentazione delle diverse culture delle popolazioni presenti sul territorio.

La Biblioteca pubblica è patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

A) Principi fondamentali

UGUAGLIANZA

Nell'erogazione dei servizi la Biblioteca rispetta rigorosamente, non solo formalmente e giuridicamente, il principio dell'uguaglianza di diritti, della pari dignità personale di ogni cittadino che ad essa si rivolge, senza distinzione di età, religione, nazionalità, sesso, lingua, condizione sociale.

La Biblioteca non esercita alcuna forma di censura ideologica, politica, religiosa o morale nella scelta dei documenti e nella fornitura di servizi informativi, e non effettua alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri iscritti.

Il personale si ritiene vincolato al segreto professionale riguardo a tutti i dati individuali ed individualmente riconoscibili legati alle letture dei propri iscritti, ed ai lettori delle altre biblioteche il cui catalogo è accessibile in quanto appartenenti a "Biblioinrete".

EQUITA'

I servizi erogati dalla Biblioteca sono, in linea di principio, gratuiti. Alcuni servizi di carattere aggiuntivo potranno essere erogati a pagamento sulla base di tariffe approvate dall'Ente, uniformate a quelle delle altre biblioteche contigue territorialmente, con idonea segnalazione preventiva agli Utenti.

CONTINUITA' E REGOLARITA'

Orario di apertura

Gli orari di apertura sono coordinati con quelli di altre Biblioteche pubbliche territorialmente contigue, e tengono conto anche di condizioni locali particolari (es.: mercato del giovedì mattina; apertura del lunedì mattina quando le altre biblioteche del territorio sono chiuse).

Orario di apertura ordinario:

| | | |
|-----------|------------|------------|
| Lunedì | 10 – 12.30 | 14.30 – 19 |
| Martedì | | 14.30 – 19 |
| Mercoledì | | 14.30 – 19 |
| Giovedì | 10 – 12.30 | 14.30 – 19 |
| Venerdì | | 14.30 – 19 |

Orario di apertura estivo (normalmente in luglio e agosto):

| | | |
|-----------|------------|------------|
| Lunedì | 10 – 12.30 | 14.30 – 19 |
| Mercoledì | | 14.30 – 19 |
| Giovedì | 10 – 12.30 | 14.30 – 19 |

Salvo eccezionali cause di forza maggiore, eventuali interruzioni dell'apertura al pubblico saranno segnalati preventivamente all'utenza entro i 15 giorni precedenti, tramite cartelli ben visibili e con segnalazione sul sito web comunale. Saranno altresì tempestivamente segnalati per scritto eventuali disservizi (malfunzionamento dei cataloghi, rallentamento dei prestiti, impossibilità di assicurare il collegamento Internet a disposizione del pubblico).

DISPONIBILITA' ALLE ISTANZE

La Biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini ed in particolare dei lettori all'organizzazione dei servizi e alla vita culturale della comunità. Seguendo i principi insiti nello spirito del servizio, la Biblioteca pubblica è completamente orientata alla soddisfazione dell'utente, fatte salve le norme dell'interesse generale e del buon senso comune. A tale scopo, raccoglie i suggerimenti, i reclami e le proposte, di volta in volta ne suggerisce la formalizzazione (tramite scritti, questionari di gradimento o

colloqui diretti con gli Amministratori preposti), oppure dà direttamente seguito ai suggerimenti, alle richieste o alle proposte quando siano immediatamente realizzabili con le risorse in dotazione. L'ente assicura le risorse necessarie per l'organizzazione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, proporzionalmente con le proprie disponibilità di bilancio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Biblioteca ispira il proprio funzionamento al proposito di utilizzare al meglio le risorse disponibili per ottenere risultati adeguati alle ragionevoli aspettative della cittadinanza. A tale scopo, la biblioteca attuerà forme di misurazione e di verifica dei risultati, che saranno portate a conoscenza del pubblico, ed utilizzerà la misurazione dei servizi, in modo da rispettare – o comunque perseguire al meglio – gli standard professionali di servizio.

B) Qualità dei servizi

STRUMENTI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

SEDE

Compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico adibito a Biblioteca, la sede è agevolmente raggiungibile, non ha barriere architettoniche, è fornita di idonei arredi per le varie aree, di attrezzature e tecnologie adeguate ed aggiornate, ed è dotata di segnaletica esterna ed interna che permette percorsi autonomi del pubblico.

Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti e funzionali. Si persegue il massimo equilibrio fra le varie funzioni svolte nella Biblioteca e nell'edificio, adibito anche a sede di concerti, incontri e mostre.

PERSONALE

Il personale rappresenta uno dei principali fattori di qualità della Biblioteca, essendo, particolarmente in piccoli contesti, l'intermediario diretto tra gli utenti e le risorse. Questa funzione è esaltata, non diminuita, dall'ingresso delle nuove tecnologie dell'informazione, che richiedono capacità di orientamento, selezione e ricerca delle fonti. A tali considerazioni si ispira, in generale, il comportamento del personale della Biblioteca di Cornedo Vicentino, nella consapevolezza di costituire un tramite, il più possibile imparziale, all'accesso all'informazione e alle fonti documentarie.

Gli addetti operano in autonomia per quanto riguarda l'organizzazione tecnica del servizio, rispondendone direttamente per via gerarchica nel quadro dell'organizzazione dell'Ente. Nello svolgimento del lavoro, si attengono alle norme aggiornate della biblioteconomia, agli standard fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali. Per la parte normativa e per le tecniche di lavoro, si avvalgono anche quotidianamente di strumenti professionali qualificati, sia pubblicazioni e riviste bibliografiche, sia fonti reperibili sul web, quali, fra gli altri, i vari cataloghi dei Siti istituzionali (Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, Sistema Bibliotecario Nazionale), ed il sito dell'AIB – Associazione Italiana Biblioteche. Si fa inoltre riferimento alla competente struttura regionale ed alle sue periodiche proposte formative.

L'aggiornamento professionale permanente è assunto come impegno sia da parte dell'Ente locale, sia da parte dello stesso personale tecnico bibliotecario.

RACCOLTE DI LIBRI E DOCUMENTI

I servizi bibliotecari si evolvono in tutto l'ambito della Regione nella direzione omogenea di una continuativa, capillare, e possibilmente coordinata attività di aggiornamento del patrimonio documentario, costituito da libri, film, riviste e giornali, tale da tendere a soddisfare la domanda espressa dalla popolazione di riferimento. L'aggiornamento è inteso sia come incremento, per acquisto o donazione, delle collezioni, sia come sistemazione delle stesse per la migliore valorizzazione, sia come ragionato scarto dei materiali danneggiati, superati, non più idonei alle finalità della pubblica lettura.

In considerazione di questo, la Biblioteca di Cornedo Vicentino acquista, secondo le disponibilità di bilancio, le pubblicazioni ritenute di maggior interesse per il pubblico attuale e potenziale, rispettando il seguente ordine: aggiornamento delle best-seller di narrativa per adulti e ragazzi; aggiornamento della saggistica best-seller non specializzata; aggiornamento dei film in DVD – tenendo presente che nelle Biblioteche pubbliche italiane il prestito di film su DVD è possibile soltanto a partire da 18 mesi dopo l'uscita sul mercato della singola edizione - ; aggiornamento delle opere di narrativa di nuova uscita per adulti e ragazzi; aggiornamento dei primi libri e libri gioco; aggiornamento della saggistica di approfondimento e delle opere di consultazione generale.

Per la rapidissima deperibilità, e perché sono di fatto testi di studio parificabili a libri scolastici, non vengono acquistati in linea di principio manuali per concorsi pubblici. Anche per quanto riguarda i codici ed i testi di diritto, ci si limita all'aggiornamento dei Codici Civile, Penale e di Procedura civile e penale, escludendo i commentari specifici, che sono potenzialmente rapidamente superati nel contenuto. Per evitare di obbligarci all'acquisto seriale, la Biblioteca sceglie programmaticamente di escludere anche l'acquisto di libri-game, e, tendenzialmente, acquista soltanto le saghe di cui è definito il numero di volumi finali.

Le raccolte librerie e documentarie sono esposte al pubblico. Per esigenze di spazio, parte delle collezioni sono collocate in magazzini opportunamente organizzati, scegliendo per tale collocazione i materiali più vecchi e meno utilizzati, e quelli che richiedono alcune cautele per la buona conservazione (ad esempio, formati grandi e insoliti). Il riordino delle raccolte è costante, per fare continuamente spazio alle novità editoriali. Nel catalogo generale della Biblioteca, reperibile on-line dal sito web del Comune, è tempestivamente comunicata ogni variazione nella collocazione e nella disponibilità dei singoli documenti.

QUOTIDIANI E PERIODICI

Compatibilmente con la disponibilità di bilancio, nello strutturare il settore periodici si tende a garantire la massima pluralità di informazione e l'aggiornamento delle conoscenze negli ambiti culturale, socio-politico, scientifico-tecnico. Quotidiani e riviste sono scelti tenendo conto delle esigenze di informazione della comunità, come si sono storicamente manifestate, e dell'offerta delle Biblioteche territorialmente contigue, adattando l'elenco di anno in anno in base alle indicazioni che pervengono dagli utenti e all'osservazione dell'utilizzo effettivo. Secondo la valutazione dell'utilizzo, e la possibile reperibilità dei numeri arretrati presso altre Biblioteche, si conservano i quotidiani ed alcuni settimanali per un anno (tranne "La Gazzetta dello Sport", ed alcuni "magazine" allegati ai quotidiani che sono conservati mensilmente). Alcuni mensili, in base a considerazioni di tipo biblioteconomico e per la persistenza del valore del contenuto, sono conservati per cinque annualità ed oltre. Dei numeri arretrati di periodici mensili e settimanali è ammesso il prestito per 7 giorni eventualmente rinnovabili. I quotidiani espressamente indicati come organi di partito sono accettati soltanto in donazione.

MODI E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il valore del servizio offerto dalla Biblioteca sta anche nel fornire al cittadino il libro, il documento o l'informazione che gli serve nel momento in cui ne ha bisogno. I servizi devono pertanto essere organizzati in modo da soddisfare il più possibile tale esigenza. La Biblioteca di Cornedo Vicentino si impegna ad eseguire il prestito immediato dei documenti disponibili in sede, e di quelli in magazzino. Qualora nel momento della richiesta sia presente un solo addetto, che non può lasciare il banco prestiti incustodito, il prestito del materiale a magazzino avviene al massimo entro il giorno successivo alla richiesta. La prenotazione dei documenti in prestito segue un rigoroso ordine cronologico, e, in caso di convenienza e con l'assenso dell'utente opportunamente informato delle modalità di volta in volta richieste, può riguardare anche documenti di altre Biblioteche del territorio i cui catalogo è consultabile nel catalogo condiviso denominato "Biblioirete". La consultazione di documenti non ammessi al prestito avviene al massimo entro il giorno successivo alla richiesta. La consultazione di documenti non ammessi al prestito riguardanti la storia e la cultura locale avviene entro la settimana successiva alla richiesta. La telefonata di avviso del rientro di un libro o documento prenotato avviene entro il giorno successivo al rientro. Le novità editoriali, nella proporzione di almeno la metà degli acquisti settimanali, sono disposte a scaffale entro dieci giorni dall'acquisto, mentre per la saggistica è considerato un tempo massimo di 30 giorni, per l'esigenza di attendere il controllo delle nuove schede bibliografiche sul catalogo condiviso di "Biblioirete".

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE DOCUMENTI

E' possibile riprodurre in copia fotostatica il materiale della biblioteca, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di diritto d'autore. Non è consentita la riproduzione di materiale di qualsiasi tipo che non sia patrimonio della biblioteca. Il servizio è effettuato dal personale della biblioteca ed è immediato se non si superano le dieci fotocopie, altrimenti entro il giorno successivo, o entro alcuni giorni - da concordare con il personale - se si tratta di qualche decina di copie. Il servizio prevede un rimborso delle spese secondo le tariffe definite dall'Amministrazione comunale.

SEMPLICITA' E TRASPARENZA DELLE PROCEDURE

La Biblioteca si propone di seguire criteri di comodità per l'utente, semplificazione e chiarezza delle procedure. L'iscrizione, effettuata entro il giorno successivo alla richiesta, salvo segnalazioni o situazioni non chiarite in altre Biblioteche aderenti a "Biblioirete", richiederà soltanto l'esibizione della tessera sanitaria e la compilazione di un breve modulo. Nulla di scritto sarà richiesto successivamente, e tutte le transazioni avverranno direttamente e verbalmente, con la disponibilità del personale ad ogni spiegazione e chiarimento.

Per la particolare composizione del pubblico della Biblioteca, che comprende molti ragazzi, bambini, cittadini stranieri, persone anziane, avvisi e cartelli sono costantemente aggiornati, e ridotti all'essenziale, in modo da valorizzare una comunicazione preferibilmente verbale, diretta e chiara, e tale da permettere l'eventuale replica del cittadino.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il personale della biblioteca può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o manifesti comportamenti scorretti verso gli altri utenti, verso il servizio (ritardi reiterati ed ingiustificati nella restituzione e danneggiamento dei documenti), e gli arredi della Biblioteca, nonché verso il personale stesso.

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

INTERNET

La Biblioteca dispone di postazioni per la connessione alla rete Internet e per l'uso di programmi "open source" installati dai tecnici preposti. Per l'accesso alle postazioni internet è richiesta la registrazione dei dati, ed il pagamento di una modesta somma oraria, condizioni intese anche a monitorare e a disciplinare il servizio. Ai minori di sedici anni è consentita la connessione ad internet previa autorizzazione informata di un genitore a validità limitata nel tempo (trimestrale).

La possibilità di connessione alla rete internet è fondamentale per il raggiungimento delle finalità primarie della biblioteca pubblica, consentendo l'accesso libero e senza limitazione alla conoscenza, al pensiero, e all'informazione; agevola, inoltre, lo sviluppo delle capacità di uso delle informazioni e del calcolatore, ottemperando alle indicazioni del Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche. E' però una risorsa che va utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali delle biblioteche, quindi prioritariamente come fonte di informazioni per le finalità di ricerca, studio e documentazione.

La responsabilità delle informazioni reperibili in internet è propria di ogni singolo produttore, la Biblioteca non ha responsabilità per i contenuti offerti, e spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite, sulle quali può chiedere il parere del personale della Biblioteca, ed i riscontri eventualmente disponibili.

I filtri eventualmente predisposti dai tecnici incaricati dall'Amministrazione comunale sono volti soprattutto a tutelare il sistema informatico da violazioni ed attacchi, e non sono in ogni caso in grado di bloccare tutti i contenuti potenzialmente offensivi o inadatti; pertanto non sono da ascrivere alla Biblioteca responsabilità per le visite degli utenti a siti vietati ai minorenni.

Dalle postazioni è possibile stampare a pagamento documenti in bianco e nero; la tariffa per il servizio è stabilita dalla Giunta Comunale. È inoltre possibile utilizzare supporti removibili (chiavette USB) per l'apertura e il salvataggio di dati (ad es. documenti di testo, fogli di calcolo, PDF, ecc.). Non sono consentiti l'apertura e il salvataggio di file eseguibili o file contenenti materiale protetto da diritto d'autore.

PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE; ATTIVITA' CULTURALI

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

Pertanto, vi si organizzano iniziative volte a promuovere la lettura e l'utilizzo della Biblioteca stessa attraverso conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, opuscoli sull'uso dei servizi.

La ricchezza, l'aggiornamento, e la varietà di interessi culturali espressa nelle raccolte librerie è valorizzata, compatibilmente con le esigenze di servizio, con la proposta periodica di bibliografie ragionate, bollettini novità, vetrine tematiche, ed altre iniziative editoriali, sia in forma cartacea, sia sulla pagina web della Biblioteca.

SEZIONE LOCALE

La Biblioteca di Cornedo Vicentino raccoglie documenti di varia natura – libri e registrazioni multimediali - che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale. Nel caso se ne possieda una sola copia, essi sono esclusi dal prestito, per garantirne una migliore conservazione, e sono esposti a scaffale aperto nella sezione di Storia Locale, contrassegnata da un'etichetta con sigla VIC. La consultazione di tali documenti avviene con le stesse modalità del restante patrimonio bibliografico. Per particolari motivi di ricerca e/o studio alcune opere potranno essere date a prestito per brevi periodi a discrezione della responsabile della Biblioteca, che valuterà volta per volta le richieste specifiche.

Conservati nel magazzino della Biblioteca, e quindi esclusi dal prestito, sono presenti fondi di "letteratura grigia" locale, comprendenti opuscoli (solitamente sotto le 50 pagine), manifesti, locandine, biglietti, fotografie, mappe, manoscritti, tesi di laurea. La consultazione di tali fondi, descritti a catalogo, può avvenire solo all'interno della Biblioteca previa richiesta al personale, che fisserà la data della consultazione diretta di quanto di interesse del richiedente, nel più breve tempo possibile, entro i 10 giorni successivi alla richiesta.

DONAZIONI

I doni di singoli documenti o di piccole raccolte vengono accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. Le donazioni di raccolte consistenti, che impegnerebbero la Biblioteca al reperimento di appositi spazi ed alla lavorazione e gestione dei documenti per un lungo lasso di tempo, sono rinviate all'attenzione dell'Amministrazione comunale, corredate da una valutazione tecnica della responsabile della Biblioteca.

In casi diversi dai precedenti i doni possono essere motivatamente rifiutati, destinati ad altre istituzioni culturali o utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla Biblioteca (es. mercatino di libri usati, book-crossing, scaffale del libero scambio, scaffale delle offerte a scopo benefico alla Fondazione "Città della Speranza", gemellata con il Comune di Cornedo Vicentino, ecc...).

Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

C) Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione locale ha in carico di:

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

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite altre biblioteche o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con la celerità compatibile con le richieste ricevute, con rispetto, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza, motivando chiaramente le eventuali indisponibilità.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze dei prestiti del materiale prelevato, pagare le tariffe stabilite;
- 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 educato e corretto con il personale, spiegare le proprie esigenze in modo comprensibile e collaborativo.