

GUIDA AI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca Civica “Pietro Ragazzoni”, quale biblioteca pubblica di Marostica, si prefigge per questo l’obiettivo di migliorare il grado di penetrazione del servizio di biblioteca nella comunità marosticense (migliorando il rapporto fra utenti reali/utenti potenziali).

PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

• Uguaglianza

- I servizi della biblioteca sono forniti a tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di usare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, gli anziani, le persone disabili.
- Ogni fascia d’età deve trovare 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 offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgano, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione a particolari servizi, che fosse necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.
- La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

• Imparzialità e continuità

- I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità; eventuali cambiamenti o interruzioni nell’erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

• Accessibilità

- La biblioteca effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita e coordinati tra i vari servizi bibliotecari della stessa rete e comunque tenendo conto dell’offerta globale del territorio.
- Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico.

• Diritto di scelta

- Le raccolte e i servizi comprendono forme di documentazione disponibili su vari tipi di supporto, tali da riflettere gli orientamenti attuali e l’evoluzione della società, così come la memoria dell’immaginazione e degli sforzi dell’uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.
- La pluralità di servizi in una data area territoriale costituisce una ricchezza, al cui uso gli utenti devono essere orientati, ed un’opportunità di miglioramento competitivo dell’offerta che occorre incoraggiare, favorendo comunque la cooperazione interbibliotecaria.
- La Biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

- La Biblioteca promuove una diffusione capillare dei propri servizi attraverso l'organizzazione di servizi extramurali (bibliobus, posti di prestito, servizi domiciliari per disabili ed anziani ecc).
- **Partecipazione e trasparenza**
 - La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione, 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.
L'Amministrazione Comunale, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Guida; la Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi secondo le modalità previste dall'art. 25 del Regolamento ("L'utente può presentare per iscritto qualsiasi reclamo circa la mancata applicazione del presente regolamento, o ricorso contro provvedimenti che lo riguardino. Tutti gli utenti della Biblioteca possono presentare al Bibliotecario suggerimenti per l'acquisizione di libri, documenti e strumenti informativi non posseduti dalla Biblioteca, nonché indicazioni per il miglioramento del servizio. Entro il trentesimo giorno dall'inoltro dei reclami o dei ricorsi il cittadino deve ottenere risposta e viene informato dell'esito dei suggerimenti").
 - La biblioteca organizza nei mesi di febbraio-giugno-ottobre incontri fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.
 - In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Guida ai servizi sia pienamente rispettata.
- **Efficienza, efficacia economicità. Misurazione e comunicazione**
 - 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 Biblioteca Civica "P. Ragazzoni" punta sulla cooperazione interbibliotecaria quale strumento per ottenere miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.
 - La misurazione e verifica dei risultati viene costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono periodicamente monitorati (tramite questionari e verifiche varie) al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Sede**
 - La Biblioteca ha una localizzazione nel centro storico del capoluogo facilmente raggiungibile, prossima a parcheggi e mezzi di trasporto pubblici; l'edificio dove ha sede è facilmente riconoscibile e non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate, è dotato di una buona segnaletica esterna e interna.
 - Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.
 - Si intende mantenere l'equilibrio esistente fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).
L'esistenza di spazi esterni attrezzati (giardino) deve costituire un ulteriore fattore di qualità.

- Altri servizi sul territorio saranno studiati per coloro che non possono fisicamente frequentarla (per esempio sezioni staccate sul territorio)

- **Raccolte documentarie e loro organizzazione**

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono legate al carattere di “Pubblica lettura” (e non di “conservazione”) della Biblioteca di Marostica.

Vengono ritenuti per ora adeguati gli attuali indicatori del servizio:

- **Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall’Amministrazione Comunale, secondo le modalità previste dal Regolamento.

L’aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l’Ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

- **La cooperazione interbibliotecaria**

- è un potente strumento di qualificazione del servizio, consente economie di scala e specializzazioni molto utili nella prospettiva della condivisione delle risorse.
- la Biblioteca di Marostica è interessata e si prefigge di attivare ogni forma possibile di cooperazione con tutte le biblioteche e istituzioni culturali (vedi anche più oltre il paragrafo “Prestito Interbibliotecario”).
- I documenti sonori o video, i cd-rom, possono essere utilizzati esclusivamente in sede; a tal fine, fra l’altro, la biblioteca ha provveduto all’istituzione di una sala informatica (dotata di apposito regolamento).
- “Le registrazioni su supporto ottico o magnetico, i collegamenti internet o a banche dati remote e l’utilizzo del servizio internet sono accessibili negli orari e con le modalità previste dal Regolamento della Sala Informatica” (Art. 16).
- La biblioteca organizza attività di istruzione all’uso degli strumenti informatici al fine di facilitare l’accesso dell’utenza ai servizi informatizzati della Biblioteca. Il personale è a disposizione per l’assistenza nella ricerca e nell’uso di detti strumenti.

SERVIZI

- **Letture e consultazione**

- La biblioteca civica raccoglie, ordina, organizza e rende disponibili all’uso pubblico materiali documentari e informativi di carattere generale con particolare attenzione per la documentazione di interesse locale, scacchistico e di ricerca.
- La biblioteca civica organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell’utenza destinataria e della tipologia di materiali documentari. A tal fine nella sede esistono sale di lettura e di consultazione, una sezione riservata ai ragazzi delle diverse fasce di età, una collezione di periodici, di audiovisivi e di documentazione digitale locale e remota.
- L’offerta integrata di documentazione e informazione appartenente a tutte le categorie di media disponibili e un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata rappresentano il modo particolare in cui le biblioteche pubbliche si propongono come mediateche.

- “La consultazione del patrimonio della Biblioteca è libera e gratuita e avviene esclusivamente in sede.
Limitazioni in merito alla durata della consultazione o alla quantità del materiale contemporaneamente trattenuto possono essere indicate al solo scopo di garantire la più ampia utilizzazione del patrimonio stesso” (Art. 9 del Regolamento).
- L’utente può accedere direttamente al materiale librario collocato a scaffale aperto, mentre invece deve servirsi del personale della Biblioteca per prelevare il materiale a magazzino; detto materiale viene fornito con immediatezza.
- Non vi sono limitazioni allo studio con libri propri.

• Servizio di prestito

Il servizio di prestito è la funzione centrale della biblioteca pubblica.

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

Il servizio è individuale libero e gratuito. Al momento dell’iscrizione il richiedente deve presentare un documento di identità personale.

“La durata del prestito può variare a seconda dei diversi tipi di materiali richiesti ed in funzione delle esigenze del servizio. Tale durata non può estendersi oltre i 30 giorni.

La richiesta di rinnovo di un prestito sarà accettata qualora il documento in questione non risulti prenotato da altro utente.

Il rinnovo può comunque essere effettuato anche telefonicamente.

E’ possibile concedere contemporaneamente in prestito alla stessa persona fino a tre opere per un massimo di cinque unità bibliografiche.

Trascorsi cinque giorni dal termine ultimo indicato per la restituzione, se il materiale prestato non risulta restituito, il lettore viene sollecitato, per ogni unità bibliografica presa in prestito, mediante comunicazione scritta inviata tramite il servizio postale. Trascorsi dieci giorni dalla data del primo sollecito sarà spedito un secondo richiamo.

Al momento della restituzione, in caso di invio di solleciti, il lettore è tenuto a pagare la penalità stabilita dall’Amministrazione Comunale.

In caso di smarrimento, furto o di grave deterioramento di un’opera presa in carico, l’utente è tenuto alla sostituzione della stessa con un altro esemplare identico; qualora l’opera non risultasse più reperibile, lo stesso è tenuto alla sua sostituzione con un testo equipollente concordato con il Bibliotecario” (dall’art. 11 del Regolamento).

“Nel caso in cui un cittadino, a causa di handicap fisico o difficoltà materiale realmente documentabile, si trovasse nell’impossibilità di raggiungere la sede della Biblioteca Civica, potrà effettuare telefonicamente la sua richiesta e i testi saranno recapitati a domicilio da personale comunale o da obiettori di coscienza in servizio presso il Comune. Tale servizio verrà effettuato indicativamente con cadenza quindicinale” (dall’art. 11 del Regolamento).

Per utenti non vedenti o portatori di handicap relativi alla capacità di leggere la biblioteca pubblica si attrezza per fornire materiali adeguati come audiolibri, libri a grandi caratteri, ecc.

• Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

- “La Biblioteca svolge un regolare servizio di prestito interbibliotecario in condizioni di reciprocità con le altre biblioteche della provincia di Vicenza inserite nella Rete bibliotecaria provinciale; l’utente ha accesso al prestito interbibliotecario provinciale gratuitamente e per un periodo di tempo indicato dalla biblioteca prestante” (dall’art. 12 del Regolamento).

- Nel caso di prestito da Biblioteche con cui non siano in atto particolari forme di cooperazione, l'utente interessato dovrà rimborsare le spese sostenute per suo conto e dovrà sottostare alle regole della biblioteca prestante per quanto riguarda la durata del prestito, la sola consultazione in sede e altre eventuali limitazioni (dall'art. 12 del Regolamento).
- La Biblioteca svolge un servizio di document delivery (fornitura documenti) : l'utente interessato ha la possibilità di richiedere fotocopie di contributi all'interno di libri, riviste, o altro materiale documentario disponibili in Biblioteche italiane. L'utente è tenuto a rimborsare le spese sostenute per il servizio (art. 14 del Regolamento).

Indicatori di efficienza (tempo di attesa per l'ottenimento del documento): tre giorni.

- **Servizio di riproduzione**

- Il servizio di riproduzione in fotocopia, ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy ecc.), è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca durante l'orario di pubblica apertura ed è assicurato di norma dal personale della biblioteca.

Le richieste dell'utenza sono presentate oralmente in caso di riproduzioni limitate tramite fotocopie e per iscritto in caso di altre riproduzioni; il servizio è svolto con carattere di immediatezza per le fotocopie di modica quantità.

- “Il servizio riproduzioni è limitato alla documentazione di proprietà della Biblioteca. E' esclusa inoltre tutta la documentazione per la quale esistano limiti di legge in merito alla riproducibilità.

I prezzi per tale servizio, vengono stabiliti dall'Amministrazione Comunale.

Le riproduzioni fotografiche del materiale della Biblioteca sono possibili previo parere favorevole del Bibliotecario.

Il permesso viene concesso con la clausola che il procedimento usato non danneggi il materiale documentario. Le spese di riproduzione sono a totale carico dei richiedenti ai quali spettano anche eventuali accordi con i fotografi. In ogni caso alla Biblioteca dovrà essere consegnato il negativo o copia della diapositiva prodotta.

Chi riproduce documentazione storico artistica di proprietà della Biblioteca in opere a stampa o audiovisive deve citarne la provenienza” (Art. 15 del Regolamento).

- **Servizio di informazione**

- La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alle ricerche su basi dati locali o remote.
- Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente. Per effettuare questo servizio la biblioteca si dota dell'apparato bibliografico adeguato e delle opportune banche dati, per collegamento remoto o installate localmente, gratuite o a pagamento.
- I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, le registrazioni su supporto ottico o magnetico e i collegamenti Internet o a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono prioritariamente accessibili da parte degli utenti in sede e compatibilmente con le altre esigenze di servizio, ovvero mediante richiesta inoltrata per lettera, per telefono, per fax, per posta elettronica.
- “Il personale in servizio fornisce un servizio di assistenza assiduo, discreto e qualificato per le ricerche informative, documentarie e di consulenza bibliografica, utilizzando a favore dell'utente le strumentazioni metodologiche più opportune. Questi, nel caso una consulenza non si risolvesse immediatamente ma richiedesse una ricerca da parte del Bibliotecario, verrà informato dallo stesso sui tempi, sui modi e sui

costi previsti in linea generale. Al termine della consulenza l'utente è tenuto a pagare le spese relative all'uso del telefono, fax, fotocopiatrice, banche dati ed altri simili strumenti che il personale dovesse utilizzare per giungere a realizzare la consulenza bibliografica o documentaria richiesta.

I parametri per la definizione degli importi da versare in relazione all'uso degli strumenti suddetti vengono stabiliti dall'Amministrazione comunale.

Il servizio informativo viene offerto anche tramite telefono, fax. Nella gestione di tale servizio viene data precedenza alle richieste degli utenti in sede rispetto a quelli che contattano la Biblioteca dall'esterno" (Art. 13 del Regolamento).

- **Servizi telematici e multimediali**

- La biblioteca rende disponibili documenti e informazioni su qualsiasi supporto, compresi anche documenti video, sonori e multimediali (compact-disk, videocassette, cd-rom ecc.); cura l'integrazione con le raccolte cartacee della documentazione digitale, sia essa accessibile localmente (cd-rom, banche dati, ecc.) o tramite connessione remota, per via telematica o Internet.
- "I cataloghi automatizzati sono direttamente accessibili da parte degli utenti attraverso l'apposita postazione all'ingresso della sede" (Art. 16).

- **Servizi per bambini e ragazzi**

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

Sono previsti spazi diversificati a seconda delle fasce di età, laboratorio per le attività di promozione della lettura e visite guidate per le scuole, con distribuzione di materiale illustrativo specifico.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

E' parte sostanziale dei citati servizi la disponibilità di una consulenza qualificata per l'orientamento nelle scelte di lettura, consultazione e prestito dei vari tipi di documenti, per l'istruzione all'uso delle diverse fonti, per l'individuazione e il reperimento di informazioni e la loro trasformazione in elementi di conoscenza.

Per il raggiungimento di questi obiettivi vengono attuate anche iniziative di promozione dei servizi e dei materiali disponibili e della produzione editoriale e documentaria per ragazzi, rivolte a gruppi di utenza libera o organizzata, e vengono prodotti materiali e documenti specificamente rivolti a utenti di questa fascia di età. In questo ambito viene riservata particolare attenzione al mondo della scuola.

Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi prevede deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.

Indicatori:

- *Incremento annuo di prestiti: 3%.*

- *Incremento annuo di utenti: 3%.*

- **Documentazione locale**

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del

territorio; in particolare la biblioteca custodisce l'Archivio storico comunale e i fondi Pozza, Ragazzoni, Martini, Boschetti, Associazione "Amici dei capitei".

Iniziative periodiche di promozione e valorizzazione del territorio hanno luogo periodicamente attraverso incontri di storia, arte e tradizioni popolari.

- **Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali**

Le biblioteche pubbliche si attivano per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua. Una speciale promozione della biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

Sono presenti in biblioteca, nella sezione narrativa, opere in lingua francese, inglese e tedesco.

E' presente la grande opera enciclopedica della letteratura russa in lingua.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

- **Reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza del Regolamento e degli impegni assunti dalla biblioteca nella Guida ai Servizi.

"L'utente può presentare per iscritto qualsiasi reclamo circa la mancata applicazione del regolamento, o ricorso contro provvedimenti che lo riguardino" (Art. 25, primo comma).

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.

"Entro il trentesimo giorno dall'inoltro dei reclami o dei ricorsi il cittadino deve ottenere risposta."(Art. 26, terzo comma, del Regolamento); contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lamentele all'Amministrazione Comunale, all'URP, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, 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 personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

"Per garantire un corretto andamento dell'attività della Biblioteca il Bibliotecario inoltre può:

- far allontanare dalla sede persone che persistono nel mantenere un comportamento molesto;
- escludere per un anno dal prestito a domicilio chi, nell'usufruire del prestito stesso, abbia ripetutamente leso il patrimonio o creato motivi di disservizio" (Art. 7, terzo comma, del Regolamento).

Il Bibliotecario 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.

"Tutti gli utenti possono presentare al Bibliotecario suggerimenti per l'acquisizione di libri, documenti e strumenti informativi non posseduti dalla Biblioteca, nonché indicazioni per il miglioramento del servizio.

Entro il trentesimo giorno dall'inoltro del suggerimento il cittadino viene informato dell'esito dei suggerimenti" (Art. 25, commi due e tre, del Regolamento).

