



ELABORAZIONE DATI

# ***CODICE ETICO*** ***per la gestione*** ***delle biblioteche***

***Comportamenti professionali  
che gli operatori Co.Libri'  
si impegnano ad attuare, rispettare  
e promuovere nella gestione dei  
servizi di biblioteca***

Documento approvato  
dall' Assemblea dei soci

**Brescia, 07/12/2013**

# Introduzione

Il *Codice etico per la gestione delle biblioteche* raccoglie i principi che i soci e gli operatori Colibrì ritengono fondamentale porre come base della professione di bibliotecario e intendono applicare nel lavoro nelle biblioteche in cui operano.

L'impegno dei soci è di tradurre i principi in pratiche condivise, caratterizzanti l'appartenenza alla Cooperativa, oltre che garanzia di serietà per la committenza.

L'individuazione dei principi è avvenuta tramite una estesa e partecipata consultazione collettiva.

Il documento di sintesi è stato presentato e approvato dall'assemblea dei soci il 07/12/2013.

Il Codice, inserito nei documenti interni del Sistema di Qualità, sarà allegato ai progetti e ai bandi di gara cui la cooperativa parteciperà, a garanzia della professionalità e della correttezza dell'operato.

## Nota tecnica

Il sondaggio on line comprendeva 30 domande suddivise in tre gruppi, di 10 item

- A. PRINCIPI DI BASE: una biblioteca per tutti
- B. BIBLIOTECARIO: professionista dell'informazione
- C. LAVORO: pratiche del lavoro

Per ogni item, l'intervistato aveva la possibilità di attribuire un punteggio da 1 a 5 (1: rilevanza minima - minimo consenso al principio enunciato) a 5 (5: valore massimo - massimo consenso).

È stato proposto a tutti i soci e operatori **iscritti alla lista** Colibrì, per un totale di 75 persone.

Hanno risposto 56 operatori, ovvero una percentuale positiva pari al 75% dell'intera popolazione.

Nelle pagine successive sono riportati i punteggi ottenuti da ciascun gruppo, in ordine di preferenza, infine l'elenco complessivo accorpando i tre gruppi.

Il documento termina con l'estensione della versione definitiva sintetica del CODICE ETICO per la gestione delle biblioteche.

## A. PRINCIPI DI BASE: una biblioteca per tutti

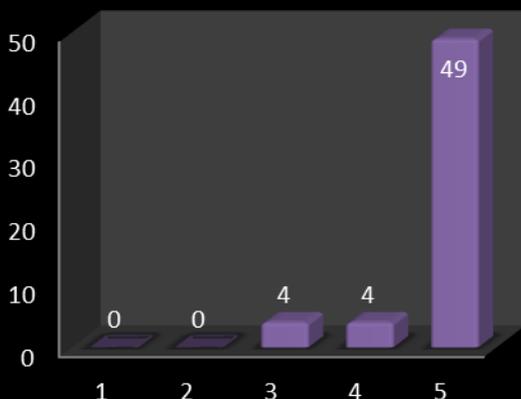
### A.1

1A3.

Adoperarsi affinché la biblioteca sia riconosciuta come una struttura fondamentale della comunità locale, vissuta come un centro vivo e aperto dove trovare le informazioni utili alla discussione e all'approfondimento delle questioni più dibattute.

**4,963**

(gradimento medio su max. 5)

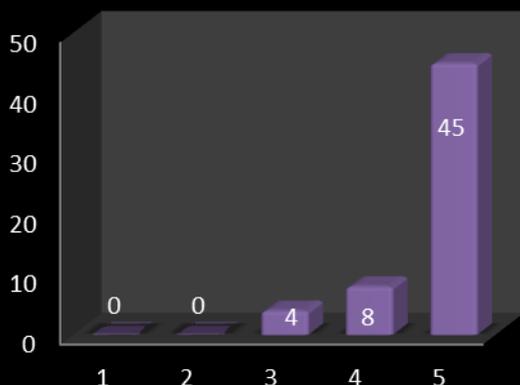


### A. 2

A6. Favorire l'accesso di tutta la popolazione ad un'ampia gamma di conoscenze, idee e opinioni anche attraverso una politica di acquisizione basata sull'imparzialità, la professionalità e la coerenza con i bisogni della comunità.

**4,890**

(gradimento medio su max. 5)



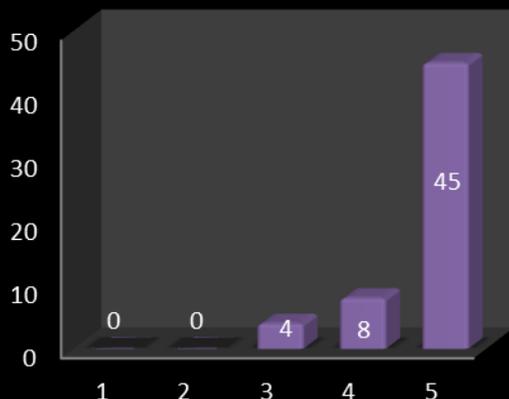
### A.3

A5.

Promuovere la partecipazione e il pieno utilizzo dei servizi e delle potenzialità della biblioteca.

**4,890**

(gradimento medio su max. 5)



## A. PRINCIPI DI BASE: una biblioteca per tutti

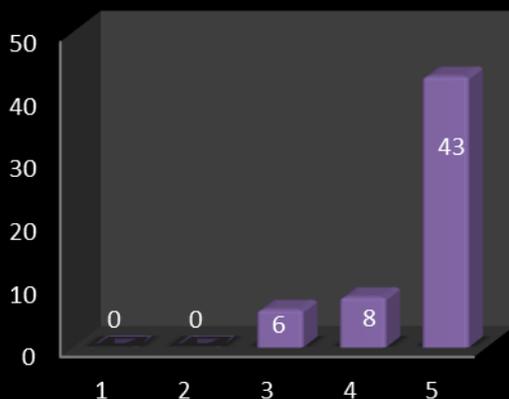
### A. 4

A9.

Vivere la biblioteca come un organismo in crescita, in costante adattamento ai bisogni della comunità.

**4,818**

(gradimento medio su max. 5)



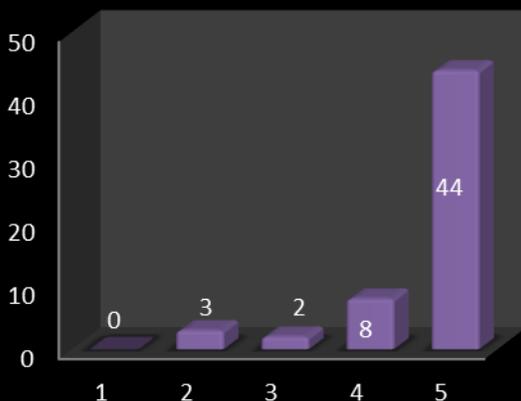
### A.5

A7.

Creare e promuovere l'abitudine alla lettura a cominciare dai bambini e ragazzi.

**4,800**

(gradimento medio su max. 5)



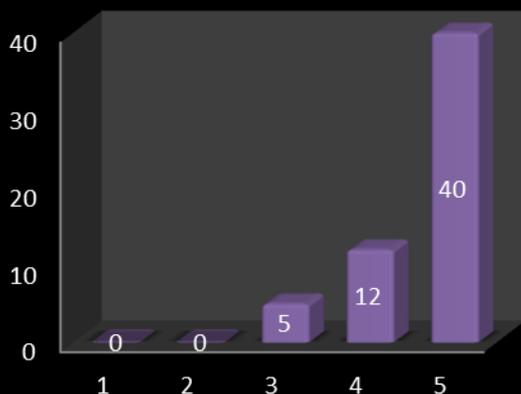
### A.6

A2.

Gestire la biblioteca secondo i principi e le pratiche in uso nella rete di cooperazione e con riferimento agli standard biblioteconomici nazionali e internazionali.

**4,781**

(gradimento medio su max. 5)



## A. PRINCIPI DI BASE: una biblioteca per tutti

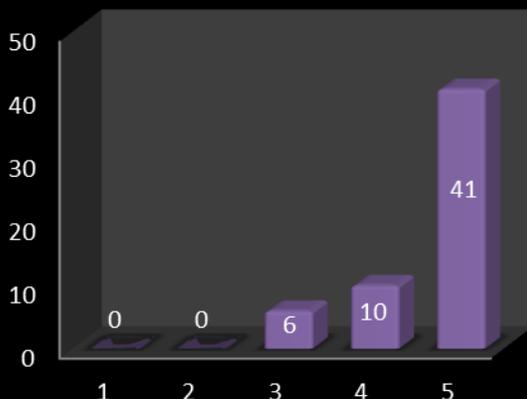
### A. 7

A1.

Adoperarsi affinché la biblioteca pubblica sia il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e di informazione.

**4,781**

(gradimento medio su max. 5)



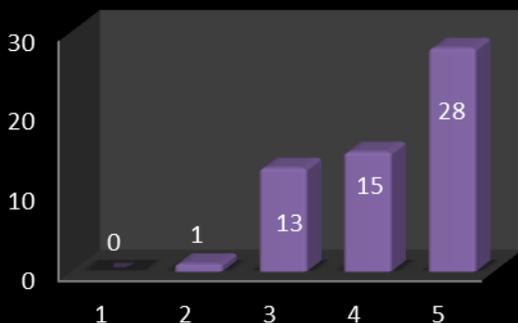
### A. 8

A8.

Garantire il rispetto/attuazione della Carta della Qualità dei servizi di biblioteca o promuoverne la realizzazione.

**4,381**

(gradimento medio su max. 5)



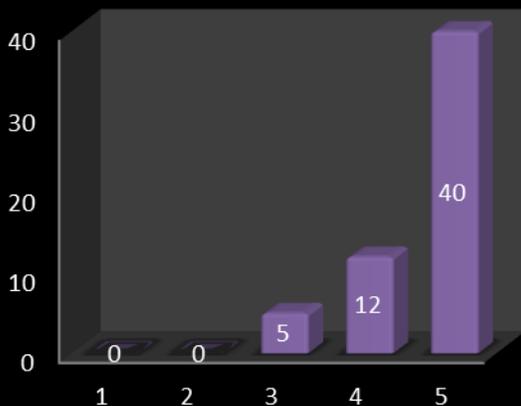
### A. 9

A4.

Fare della collaborazione la forza del servizio di biblioteca: interagire con tutti i servizi (culturali, sociali, assistenziali, educativi) attivi nella comunità in uno spirito di rete e di servizio integrato.

**4,654**

(gradimento medio su max. 5)

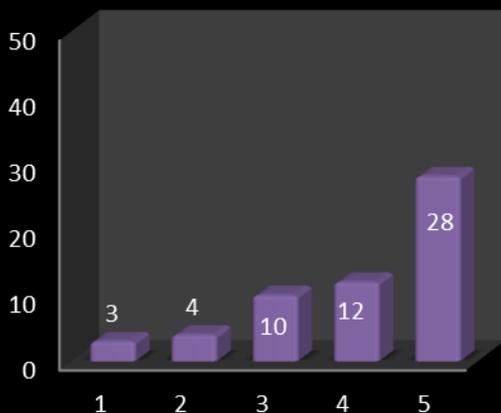


## A. PRINCIPI DI BASE: una biblioteca per tutti

### A. 10

A10.  
Proteggere  
la biblioteca dai vandali.

**3,981**  
(gradimento medio su max. 5)



## B. BIBLIOTECARIO: professionista dell'informazione

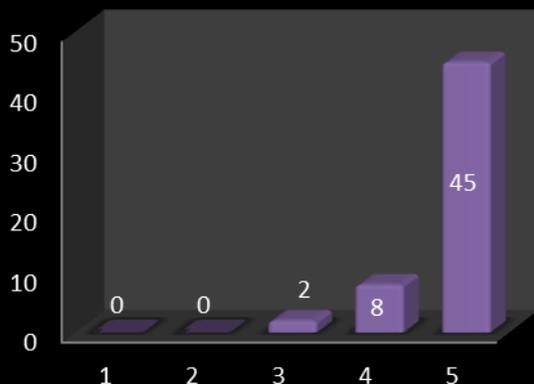
### B. 1

B2.

Trattare con uguale rispetto e attenzione ogni tipo di lettore e ogni genere di lettura.

**4,781**

(gradimento medio su max. 5)



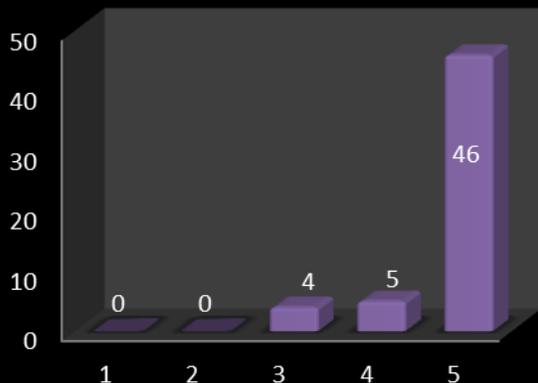
### B.2

B10.

Tenersi costantemente aggiornato anche in relazione alle nuove tecnologie e sostenere e difendere la professionalità dei Bibliotecari.

**4,763**

(gradimento medio su max. 5)



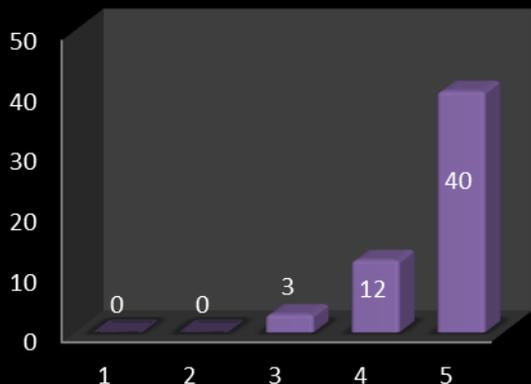
### B. 3

B3.

Offrire prontamente ogni forma di informazione.

**4,672**

(gradimento medio su max. 5)



## B. BIBLIOTECARIO: professionista dell'informazione

### B. 4

B4.  
Ridurre ogni impedimento  
che ostacoli o faccia  
diminuire  
l'uso dei libri.

**4,618**

(gradimento medio su max. 5)

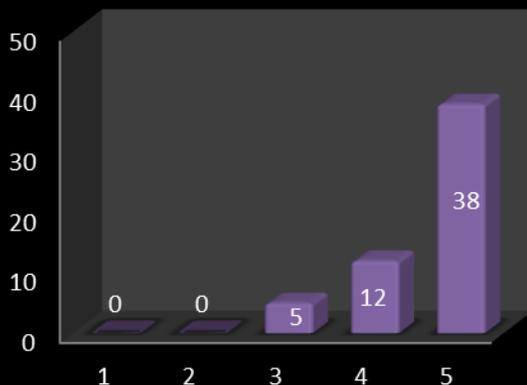


### B. 5

B8.  
Rendere lo scaffale un  
effettivo strumento di  
ricerca e accesso,  
movimentando i libri,  
agendo sulla segnaletica,  
predisponendo scaffali  
tematici, ecc.

**4,600**

(gradimento medio su max. 5)



### B. 6

B6.  
Rispettare la privacy degli  
utenti e garantire la  
riservatezza delle  
informazioni richieste  
o ricevute.

**4,600**

(gradimento medio su max. 5)



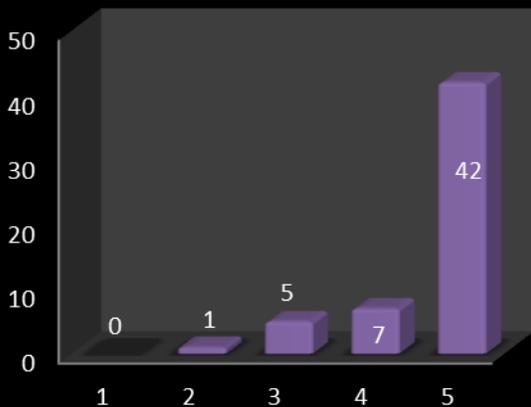
## B. BIBLIOTECARIO: professionista dell'informazione

### B. 7

B1.  
Lavorare con spirito  
aperto.

**4,545**

(gradimento medio su max. 5)

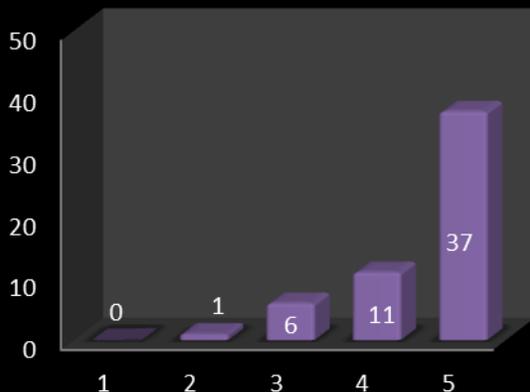


### B. 8

B7.  
Cogliere e precedere le  
necessità informative della  
comunità.

**4,527**

(gradimento medio su max. 5)

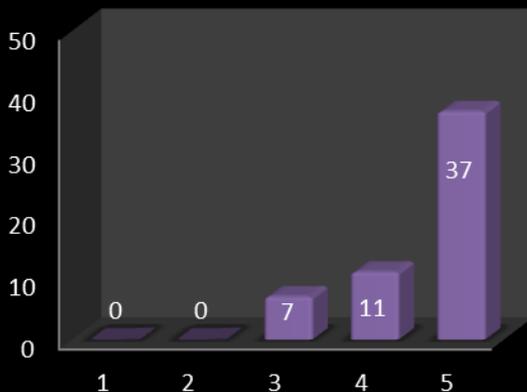


### B. 9

B5.  
Rifiutare e contrastare  
ogni forma  
di censura.

**4,454**

(gradimento medio su max. 5)



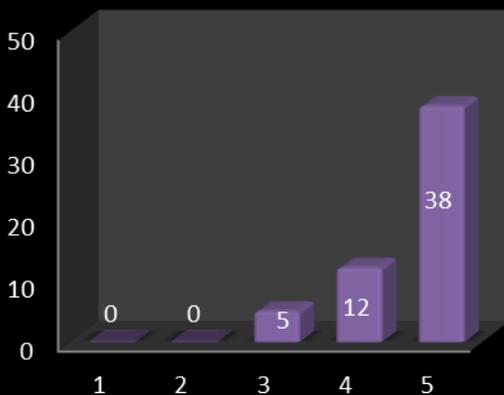
**B. 10**

B9.

Aiutare a reperire le fonti informative per l'elaborazione di ricerche scolastiche, individuali e di approfondimento.

**4,381**

(gradimento medio su max. 5)



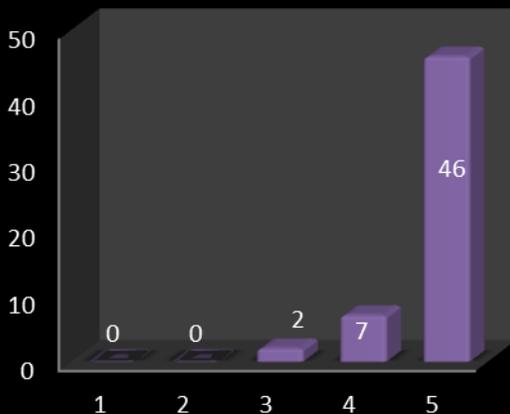
## C. LAVORO: pratiche del lavoro

### C. 1

C10.  
Adoperarsi affinché  
la biblioteca sia colta come  
luogo gradevole,  
accogliente e non anonimo,  
come luogo dove  
è bello stare.

**4,800**

(gradimento medio su max. 5)

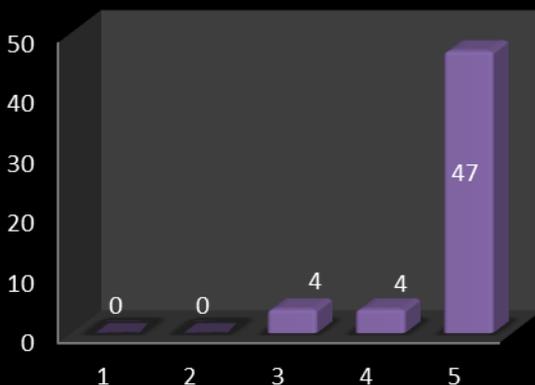


### C. 2

C1.  
Trattare la biblioteca  
come bene comune  
con rispetto del  
patrimonio e delle  
procedure/pratiche  
in uso.

**4,781**

(gradimento medio su max. 5)

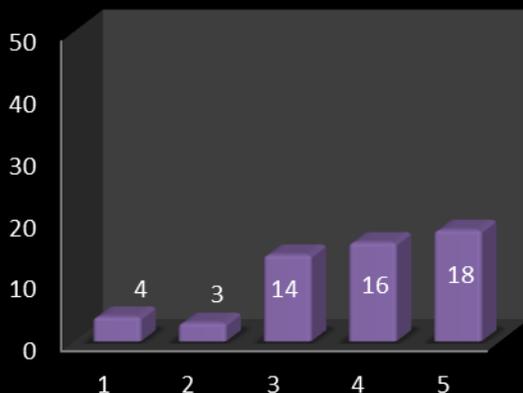


### C. 3

C7.  
Garantire l'identificazione  
attraverso l'uso del  
Cartellino di  
riconoscimento.

**3,745**

(gradimento medio su max. 5)



## C. LAVORO: pratiche del lavoro

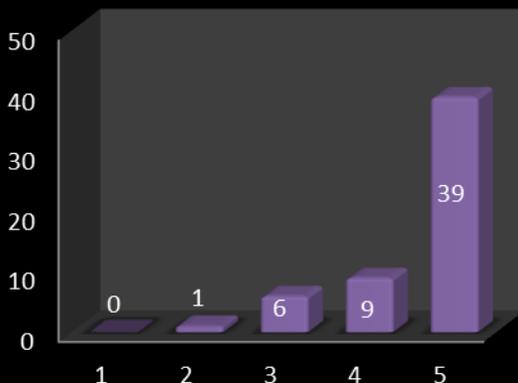
### C. 4

C5.

Rispettare la puntualità garantendo la presenza in biblioteca prima dell'orario di apertura e, in caso di impedimenti, avvertire in tempo utile al fine di garantire la continuità e la qualità nell'erogazione del servizio.

**4,563**

(gradimento medio su max. 5)



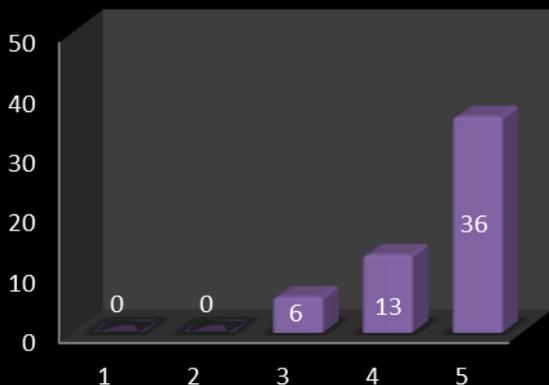
### C.5

C2.

Monitorare costantemente il servizio e verificare il lavoro svolto.

**4,545**

(gradimento medio su max. 5)



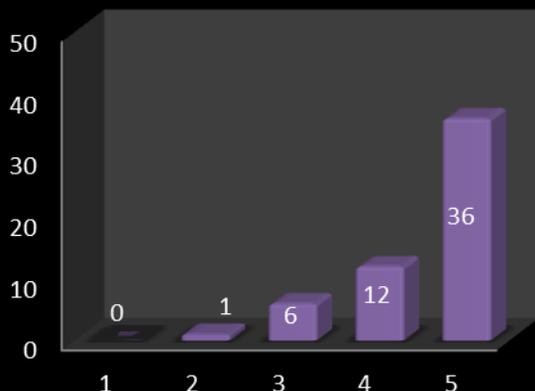
### C. 6

C9.

Evitare sprechi di carta, materiale e tempo; diffondere ed effettuare la raccolta differenziata.

**4,509**

(gradimento medio su max. 5)



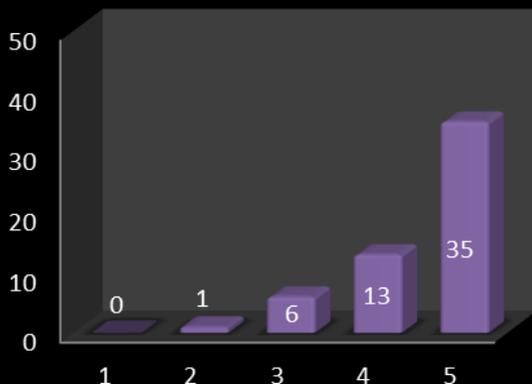
## C. LAVORO: pratiche del lavoro

### C.7

C3.  
Documentare quanto fatto e tenere memoria per facilitare passaggi di consegne.

**4,490**

(gradimento medio su max. 5)

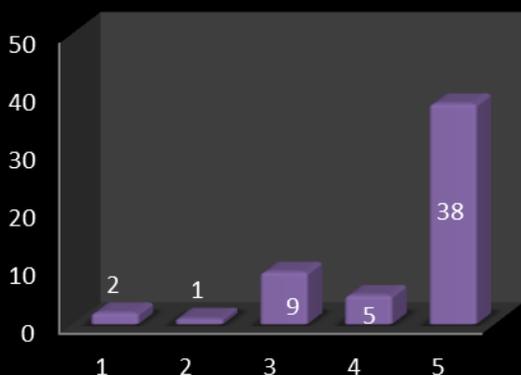


### C. 8

C6.  
Non usare canali comunicativi della biblioteca per usi privati o personali.

**4,381**

(gradimento medio su max. 5)

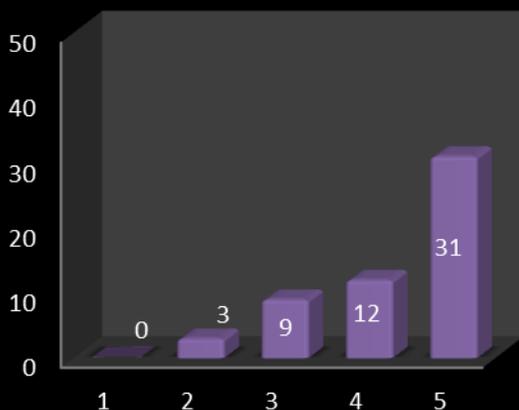


### C.9

C8.  
Attuare comportamenti rispettosi del pubblico ed utilizzare un abbigliamento decoroso.

**4,290**

(gradimento medio su max. 5)



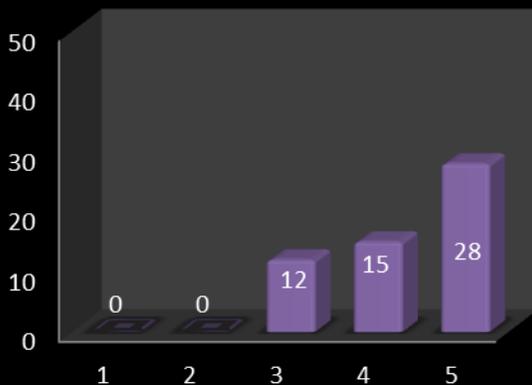
## C. LAVORO: pratiche del lavoro

### C. 10

C4.  
Comunicare puntualmente e documentare ogni disservizio (rotture, guasti, infiltrazioni d'acqua, mancanze di carta e inchiostro, necessità di pulizie, ecc.).

**4,290**

(gradimento medio su max. 5)



**MANIFESTO DEGLI IMPEGNI ETICO PROFESSIONALI CHE GLI OPERATORI  
CO.LIBRI\* SI IMPEGNANO AD ATTUARE, RISPETTARE  
E PROMUOVERE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA**

1	A3	Adoperarsi affinché la biblioteca sia riconosciuta come una struttura fondamentale della comunità locale, vissuta come un centro vivo e aperto dove trovare le informazioni utili alla discussione e all'approfondimento delle questioni più dibattute.	4,96
2	A6	Favorire l'accesso di tutta la popolazione ad un'ampia gamma di conoscenze, idee e opinioni anche attraverso una politica di acquisizione basata sull'imparzialità, la professionalità e la coerenza con i bisogni della comunità	4,89
3	A5	Promuovere la partecipazione e il pieno utilizzo dei servizi e delle potenzialità della biblioteca.	4,89
4	A9	Vivere la biblioteca come un organismo in crescita, in costante adattamento ai bisogni della comunità.	4,81
5	A7.	Creare e promuovere l'abitudine alla lettura a cominciare dai bambini e ragazzi.	4,80
6	C10	Adoperarsi affinché la biblioteca sia colta come luogo gradevole, accogliente e non anonimo, come luogo dove è bello stare.	4,80
7	B2	Trattare con uguale rispetto e attenzione ogni tipo di lettore e ogni genere di lettura.	4,78
8	C1	Trattare la biblioteca come bene comune con rispetto del patrimonio e delle procedure/pratiche in uso.	4,78
9	A1	Adoperarsi affinché la biblioteca pubblica sia il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e di informazione.	4,78
10	A2	Gestire la biblioteca secondo i principi e le pratiche in uso nella rete di cooperazione e con riferimento agli standard biblioteconomici nazionali e internazionali.	4,78

**MANIFESTO DEGLI IMPEGNI ETICO PROFESSIONALI CHE GLI OPERATORI  
CO.LIBRI\* SI IMPEGNANO AD ATTUARE, RISPETTARE  
E PROMUOVERE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA**

11	B10	Tenersi costantemente aggiornato anche in relazione alle nuove tecnologie e sostenere e difendere la professionalità dei Bibliotecari.	4,76
12	B3	Offrire prontamente ogni forma di informazione.	4,67
13	A4	Fare della collaborazione la forza del servizio di biblioteca: interagire con tutti i servizi (culturali, sociali, assistenziali, educativi) attivi nella comunità in uno spirito di rete e di servizio integrato.	4,65
14	B4	Ridurre ogni impedimento che ostacoli o faccia diminuire l'uso dei libri.	4,61
15	B6	Rispettare la privacy degli utenti e garantire la riservatezza delle informazioni richieste o ricevute.	4,60
16	B8	Rendere lo scaffale un effettivo strumento di ricerca e accesso, movimentando i libri, agendo sulla segnaletica, predisponendo scaffali tematici, ecc.	4,60
17	C5	Rispettare la puntualità garantendo la presenza in biblioteca prima dell'orario di apertura e, in caso di impedimenti, avvertire in tempo utile al fine di garantire la continuità e la qualità nell'erogazione del servizio.	4,56
18	c2	Monitorare costantemente il servizio e verificare il lavoro svolto.	4,54
19	B1.	Lavorare con spirito aperto.	4,54
20	B7	Cogliere e precedere le necessità informative della comunità.	4,52

**MANIFESTO DEGLI IMPEGNI ETICO PROFESSIONALI CHE GLI OPERATORI  
CO.LIBRI\* SI IMPEGNANO AD ATTUARE, RISPETTARE  
E PROMUOVERE NELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI BIBLIOTECA**

21	C9	Evitare sprechi di carta, materiale e tempo; diffondere ed effettuare la raccolta differenziata.	4,50
22	C3	Documentare quanto fatto e tenere memoria per facilitare passaggi di consegne.	4,49
23	B5	Rifiutare e contrastare ogni forma di censura.	4,45
24	A8	Garantire il rispetto/attuazione della Carta della Qualità dei servizi di biblioteca o promuoverne la realizzazione.	4,38
25	B9	Aiutare a reperire le fonti informative per l'elaborazione di ricerche scolastiche, individuali e di approfondimento.	4,38
26	C6	Non usare canali comunicativi della biblioteca per usi privati o personali.	4,38
27	C4	Comunicare puntualmente e documentare ogni disservizio (rotture, guasti, infiltrazioni d'acqua, mancanze di carta e inchiostro, necessità di pulizie, ecc.).	4,29
28	C8	Attuare comportamenti rispettosi del pubblico ed utilizzare un abbigliamento decoroso.	4,29
29	A10	Proteggere la biblioteca dai vandali.	3,98
30	C7	Garantire l'identificazione attraverso l'uso del <i>Cartellino di riconoscimento</i> .	3,74

## Sintetica riflessione

I dati evidenziano una netta preferenza dei soci per i principi generali che caratterizzano la vita e la missione delle biblioteche di pubblica lettura.

Gli operatori Colibrì sentono come bene aggregante la condivisione dei principi che hanno visto la nascita e lo sviluppo dei servizi di biblioteca: diffusione dell'informazione, uguaglianza per tutti i cittadini, costante attenzione ai bisogni della comunità, biblioteca come servizio della partecipazione e della democrazia.

Emerge una forte dimensione ideale, una costante attenzione per favorire e sostenere la biblioteca come servizio informativo della comunità, luogo in grado di favorire l'accesso di tutta la popolazione ad un'ampia gamma di conoscenze, idee e opinioni.

Vengono considerati meno importanti le pratiche richieste dal lavoro per la gestione operativa dei servizi di biblioteca rispetto alla tutela dei principi generali. Ad esempio è stato considerato più rilevante *Rifiutare e contrastare ogni forma di censura* (punteggio medio: 4,45 su 5) che *Aiutare a reperire le fonti informative per l'elaborazione di ricerche scolastiche, individuali e di approfondimento* (punteggio medio: 4,38 su 5). E il principio dell'identità e della riconoscibilità da parte dell'utenza è risultato all'ultimo posto *Garantire l'identificazione attraverso l'uso del Cartellino di riconoscimento* (punteggio medio: 3,74 su 5)

L'adesione ai principi generali fa emergere una cooperativa unita sui principi generali, che si ritrova unita per il raggiungimento dei valori e che da questi ricava la forza per il lavoro quotidiano.

I soci si sentono parte della vita della biblioteca, operano per un servizio da salvaguardare, considerato un bene comune, una cosa pubblica, una risorsa della comunità e da questo traspare una forte identificazione con la specifica biblioteca in cui ciascuno lavora.

L'aver messo in secondo piano l'operatività non significa, però, che questa non venga considerata come un impegno costante, anche perché non si riscontrano delle consistenti variazioni di preferenza e c'è un continuum fra i principi generali e quelli più operativi.

# ***CODICE ETICO per la gestione delle biblioteche***

***Comportamenti  
professionali  
che gli operatori Co.Libri  
si impegnano ad attuare, rispettare  
e promuovere nella gestione dei  
Servizi di biblioteca***

Documento approvato  
dall' Assemblea dei soci

Brescia, 07/12/2013

**Nella gestione dei Servizi di biblioteca gli operatori Co.Libri fanno propri:**

I principi etici presenti nei documenti nazionali e internazionali promossi dall'AIB (*Associazione Italiana Biblioteche*) e dall'IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*)

**Nella gestione dei Servizi di biblioteca gli operatori Co.Libri si adoperano affinché la biblioteca sia riconosciuta come:**

- a) una struttura pubblica fondamentale della comunità;
- b) un ambiente culturale vivo, aperto, accogliente, dove stare bene;
- c) un luogo di incontro, di scambio e comunicazione sociale della comunità;
- d) un centro informativo locale che rende prontamente disponibile ogni genere di conoscenza e informazione per favorire la formazione continua, l'approfondimento e facilitare la partecipazione attiva di tutti i cittadini;
- f) un servizio che offre una pluralità di strumenti per l'istruzione, la documentazione, lo svago, la libera lettura;
- g) un servizio senza barriere, in grado di accogliere e rispondere alle domande di ogni lettore, specie di quelli in difficoltà.

**Nella gestione dei Servizi di biblioteca gli operatori Co.Libri operano:**

- a. per garantire la custodia e lo sviluppo equilibrato del patrimonio della biblioteca;
- b. nel rispetto delle procedure e delle pratiche in uso nella rete di cooperazione, secondo i principi e gli standard biblioteconomici nazionali e internazionali;
- c. collaborando con tutti i servizi e le istituzioni culturali, sociali, assistenziali, educative attivi nella comunità, in uno spirito di integrazione tra i servizi;
- d. con interventi di monitoraggio e di verifica dei servizi e del lavoro svolto;
- e. con identico rispetto e attenzione per ogni tipo di lettore e ogni genere di lettura;
- f. per aiutare l'utente con interventi formativi e informativi a reperire le fonti per ogni uso desiderato;
- g. per promuovere il pieno utilizzo dei servizi e le potenzialità della biblioteca;
- h. per creare e promuovere l'abitudine alla lettura, iniziando dai bambini e ragazzi;
- i. nel rispetto della puntualità, garantendo la continuità nell'erogazione del servizio;
- j. documentando il lavoro svolto anche per facilitare i passaggi di consegne;
- k. comunicando puntualmente ogni disservizio (rotture, guasti, infiltrazioni d'acqua, mancanze di carta e inchiostro, necessità di pulizie, ecc.) ai responsabili preposti dall'Ente;
- l. nel rispetto della privacy degli utenti, garantendo la riservatezza delle informazioni richieste o ricevute;
- m. attuando comportamenti rispettosi del pubblico, anche attraverso l'uso del *Cartellino di riconoscimento*;
- n. per evitare qualsiasi uso personale o improprio del patrimonio, limitando gli sprechi, promuovendo ogni forma di raccolta differenziata (carta, toner, plastica,...);
- o. partecipando all'aggiornamento in relazione alle nuove tecnologie;
- p. adoperandosi per sostenere e difendere la professionalità del Bibliotecario.

## **CHI SIAMO**

Co.Libri è una Cooperativa Sociale ONLUS di tipo a) costituita da 60 ? soci lavoratori. Nasce nel 1986 da un gruppo di bibliotecari, psicologi e insegnanti per promuovere lo sviluppo e la diffusione delle biblioteche di pubblica lettura.

Negli anni il campo di intervento si è allargato a tutto il settore culturale: biblioteche scolastiche e universitarie, centri di documentazione, musei, eventi culturali.

La Cooperativa ha seguito e promosso i processi innovativi legati all' introduzione delle nuove tecnologie nella gestione della biblioteca e più in generale dell'informazione.

L'esperienza maturata e il radicamento territoriale la pongono come leader nel settore culturale nell'erogazione di servizi specializzati di alta qualità.

Dal 2006, Co.Libri ha scelto di dotarsi di un "Sistema di gestione per la Qualità" basato sulla normativa UNI EN ISO 9001:2008, a garanzia di un'azione organizzativa e gestionale fondata sul costante monitoraggio e ottimizzazione delle attività svolte.

## **I NOSTRI VALORI**

I soci Colibri considerano come *mission* la diffusione delle informazioni e delle conoscenze attraverso lo sviluppo delle biblioteche.

Ritengono fondamentale agire affinché ogni cittadino possa partecipare da protagonista alla vita sociale della comunità, trovando con facilità libri e i documenti per la ricerca, l'aggiornamento personale e la libera lettura.

Fin dalla nascita, la cooperativa ha partecipato attivamente alla vita dell'AIB (Associazione Italiana Bibliotecari ) facendo propri i valori che sono alla base della vita delle biblioteche: la cooperazione tra i servizi, la promozione della lettura, dei libri e di ogni documento su cui vengono conservate e diffuse le informazioni e le conoscenze.

Nel loro operare, i soci Colibri rivolgono particolari attenzioni ai soggetti più deboli della comunità e ai bambini e ai ragazzi perché saranno i protagonisti del domani.

Nei rapporti tra i soci, nel lavoro e nella conduzione della cooperativa si fa riferimento ai principi che sono alla base del movimento cooperativo: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'equilibrio delle responsabilità, il legame con il territorio, un rapporto corretto con le istituzioni pubbliche.

## **COSA FACCIAMO**

Gli operatori Colibrì operano in uno spirito di disponibilità e flessibilità nelle diverse aree d'intervento della Cooperativa:

### **- AREA DELLA CATALOGAZIONE**

con interventi su fondi antichi, moderni, multimediali, digitali, fotografici su documenti materiali e immateriali

### **- AREA DELLA GESTIONE BIBLIOTECHE**

con interventi mirati alla gestione dei servizi, all'organizzazione e sviluppo delle biblioteche pubbliche e private e dei centri di documentazione

### **- AREA PROMOZIONE DELLA LETTURA**

con interventi finalizzati alla promozione della lettura del libro e della biblioteca

### **- AREA MULTIMEDIALE**

con interventi per la diffusione e il sostegno attivi all'alfabetizzazione digitale (*digital Literacy*), alla riduzione del divario digitale (*digital divide*), all'uso consapevole dei nuovi dispositivi e applicativi informatici (*Tablet, Pc, LIM, iPhone, iPad, Tablet, iPod Touch, Smartphone, e-book*) e all'utilizzo dei *social network*

### **-AREA MUSEI**

con interventi di didattica museale e di accompagnamento alla scoperta dei beni culturali

### **- AREA SOCIALE**

con interventi volti a facilitare l'uso del libro e la lettura con i soggetti con differenti abilità, con difficoltà comunicative, o con svantaggi sociali e culturali

### **-AREA EVENTI CULTURALI**

con interventi creativi, sperimentali, innovativi nel campo culturale e sociale (eventi, incontri con autori, convegni, mostre bibliografiche...)