



Charta der Dienstleistungen der italienischen Landesbibliothek Claudia Augusta

Marconistr. 2 • 39100 Bozen
Tel. 0471 26 44 44 • Fax 0471 26 60 21
<http://www.bpi.claudiaugusta.it>
claudiaugusta@pec.prov.bz.it
info@bpi.claudiaugusta.it
Steuernr./Mwst.Nr. 00390090215

via Marconi 2 • 39100 Bolzano
Tel. 0471 26 44 44 • Fax 0471 26 60 21
<http://www.bpi.claudiaugusta.it>
claudiaugusta@pec.prov.bz.it
info@bpi.claudiaugusta.it
Codice fiscale/Partita Iva 00390090215



Zusammenfassung

Was ist die Charta der Dienstleistungen?

Die Bibliothek: Geschichte, Bestand, Zweck,

Organisation

Die Grundprinzipien

Dienste

- - Zugang
- - Konsultation
- - Reference
- - Internet
- - Ausleihe
- - Landesweite und nationale Fernleihe
- - Digitale Bibliothek Biblioweb
- - Andere Online-Dienste
- - Kataloge
- - Reproduktionen
- - Kaufvorschläge
- - Schenkungen
- - Leseförderung und kulturelle Aktivitäten
- - Informations-Alphabetisierung (Information Literacy)
- - Claudia-Augusta-Preis

Die Qualitätsstandards der angebotenen Dienstleistungen

- - Statistiken
- - Verbesserungsprojekte
- - Beschwerden, Anregungen und Feedback

Anhang

- - Normative Hinweise



Was ist die Charta der Dienstleistungen?

Es ist das grundlegende Instrument, das die wesentlichen Merkmale und Ziele der öffentlichen Bibliothek definiert, das die Beziehung zwischen dem Dienst und den Nutzern regelt und eine Art Pakt begründet, in welchem der Dienst die Dienstleistungen, zu deren Erbringung er sich verpflichtet, ihr Qualitätsniveau und die Methoden ihrer Nutzung sowie die den Nutzern zur Verfügung gestellten Kontrollformen beschreibt. Die Charta der Dienstleistungen hilft dabei, die Rechte und Pflichten all derer zu verdeutlichen, die die Bibliotheksdienste nutzen. Das Ziel dieses Dokuments ist es, den Nutzern die Möglichkeit zu geben, mit der Bibliothek zu interagieren, so dass sie ein aktiver Teil eines Prozesses des Wachstums und der Beteiligung werden können, um die Bibliotheksdienste vollständiger und benutzerfreundlicher zu gestalten in Hinblick auf Effektivität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit.

Die Bibliothek: Geschichte, Profil, Standorte und Räume, Öffnungszeiten, Dokumentationsbestände, Personal

- Geschichte, Profil und Zweck der Bibliothek

Die italienische Landesbibliothek "Claudia Augusta" wurde als autonome Landeskörperschaft mit eigener Rechtspersönlichkeit gegründet und durch das Landesgesetz Nr. 6 vom 30. Juli 1999 institutionalisiert und durch das Dekret des Landeshauptmannes Nr. 3 vom 24. Januar 2000 geregelt. Sie ist Teil des Systems der öffentlichen Bibliotheken der Provinz, das gemäß Landesgesetz Nr. 41 vom 7. November 1983 und nachfolgenden Änderungen eingerichtet und durch das Dekret des Landeshauptmannes Nr. 31 von 2015 in ein Landesamt umgewandelt wurde.

Die Bibliothek Claudia Augusta wurde 2002 in den Räumlichkeiten in der Mendelstraße 5 in Bozen eröffnet und zog dann 2017 in die Marconistraße 2 in die Struktur des Zentrums Trevi um.

Die Bibliothek ist ein öffentlicher kultureller Dienst mit mehreren Aufgaben und Zuständigkeiten (Art. 2 DPGP Nr. 3 vom 24.01.2000 und DPGP Nr. 31 vom 25. November 2015), darunter:

die italienische Landesbibliothek "Claudia Augusta" fördert das Studium der Wissenschaften, der Literatur und Künste. Die Aufgaben sind insbesondere:

- im Rahmen des Landesbibliothekssystems als wissenschaftliche Bibliothek für Studium und Forschung zu fungieren;
- die Schriften von Südtiroler Autoren, Studien und Forschungen über das Gebiet, Dokumente über lokale geschichtliche und kulturelle Aspekte, vor allem wenn sie in italienischer Sprache verfasst sind, zu sammeln, zu katalogisieren, zu bewahren und mit den verfügbaren technologischen Mitteln zugänglich zu machen;
- Ordnung des Materials mit akkreditierten Bibliothekssystemen
- als allgemeine Studien- und Forschungsbibliothek zu dienen;



- die Ausleihe und Konsultation von Materialien zu ermöglichen und Kontakte und den Austausch mit ähnlichen Einrichtungen zu fördern;
- die Verbreitung und Kenntnis des bibliographischen Bestandes und der italienischen Kultur zu fördern, auch durch die Organisation von Aktivitäten, Veranstaltungen und Förderung der Forschung.

Mit den Beschlüssen der Landesregierung Nr. 1503 vom 7. Mai 2007 und Nr. 1772 vom 6. Juli 2009 wurde sie zusammen mit der Landesbibliothek "Dr. Friedrich Tessmann" rechtskräftig verankert.

- **Organe**

Die Direktorin der Bibliothek übt die Funktionen aus, die den Direktoren und Amtsdirektoren durch Art. 12 des Landesgesetzes Nr. 10 vom 23. April 1992 in der jeweils gültigen Fassung im Rahmen der festgelegten Aufgaben zugewiesen werden und durch die Verordnung über die Bezeichnung und die Zuständigkeiten der Ämter der Autonomen Provinz Bozen festgelegt sind.

Das wissenschaftliche Komitee (D.P.P. 25. November 2015, Nr. 31) besteht aus fünf Mitgliedern, die auf lokaler und nationaler Ebene Experten in den Bereichen Kultur, Literatur, Geschichte, Bibliothekswesen und Katalogisierung sind. Zu den besonderen Aufgaben des Ausschusses gehört es, Meinungen und Vorschläge zur technisch-wissenschaftlichen Tätigkeit zu formulieren; Vorschläge zu erarbeiten, die geeignet sind, die Ziele und Aufgaben der Bibliothek besser zu erfüllen.

- **Standorte und Räume**

Die Bibliothek hat einen öffentlich zugänglichen Standort, ein Teil der Bestände wird jedoch in einem externen, nur für die Zuständigen zugänglichen Lager aufbewahrt. Die Bibliothek befindet sich im Erdgeschoss mit direktem Zugang über die Marconistraße 2. Die Bibliothek besteht aus mehreren Räumen:

- Im ersten Raum befinden sich:
 - der Bereich Graue Literatur (Grey Literature) - Dissertationen
 - die Bereiche lokale Belletristik und Sachliteratur,
 - der Bereich für Führer
 - der Ausleih- und Serviceschalter, zwei Internetstationen und die Büros;
- im zweiten Raum befinden sich:
 - die Periodika,
 - ein Lesesaal mit Tischen und Sesseln,
 - Teile des allgemeinen Sachbuchbereichs;
- Drei Einzel- oder Gruppenarbeitsräume beherbergen einen Teil des allgemeinen Sachbuchbereichs;
- in der Sektion Kinder finden sich hauptsächlich lokale Publikationen und allgemeine Sachbücher.

- **Öffnungszeiten**

Die Bibliothek ist 43 Stunden pro Woche geöffnet. Es sind maximal 18 Schließtage pro Jahr vorgesehen.

- **Dokumentensammlungen (Erschließungskriterien, Sondersammlungen, Skartierungsverfahren)**



- - Gemäß Art. 2 des D.P.G.P. Nr.3/2000 und nachfolgenden Aktualisierungen (u.a. D.P.G.P. Nr.31/2015) wird der Bestand an Büchern und publizistisch-informativen Dokumenten durch Kauf, Schenkung, Austausch zwischen Institutionen und durch die Festlegung von Vereinbarungen mit Privatpersonen und/oder Konventionen über die Hinterlegung von Büchersammlungen bei Institutionen ständig erweitert.
- Was den Bestand mit lokalem Bezug und in italienischer Sprache betrifft, werden, wenn möglich und als notwendig erachtet, mehrere Exemplare erworben, um sowohl die Ausleihe als auch die Konservierung zu gewährleisten;
- Die Bibliothek vergrößert ihren Bestand mit lokalem Charakter auch durch das gesetzliche Depot, wobei sie von jeder Publikation zwei Exemplare aufbewahrt, von denen eines entlehnt werden kann.
- Die Bibliothek setzt auch die Integration der Abteilung Graue Literatur - Dissertationen fort, und zwar durch den jährlichen Claudia-Augusta-Preis, d.h. es werden Diplom- und Fachdissertationen von lokalem Interesse erworben;
- Die Auswahl des zu erwerbenden Materials erfolgt durch die Bibliotheksdirektorin in Zusammenarbeit mit dem Bibliothekspersonal gemäß den mit dem wissenschaftlichen Beirat abgestimmten Richtlinien.
- Der Einkauf erfolgt nach den Bestimmungen der Regelungen für Ausschreibungen, den aktuellen Landesvorschriften, in Zusammenarbeit mit der Agentur für Ausschreibungen.
- **Personal**
Die Bibliothek ist mit der Direktorin, fünf qualifizierten Bibliothekaren, einer Buchhalterin und einem Bibliothekssachbearbeiter besetzt. Abends nach 17.00 Uhr und am Samstagvormittag sind ein Mitarbeiter der Bibliothek und das Personal der Genossenschaft für das Frontoffice zuständig.



Die Grundprinzipien

Die Bibliothek ist eine Institution, die dazu beiträgt, das Recht der Bürger auf freien Zugang zu Kultur, Information, Dokumentation, Gedankenäußerungen und menschlicher Kreativität zu gewährleisten.

Die allgemeinen inspirierenden Prinzipien der Öffentlichen Bibliothek sind in den Empfehlungen für Öffentliche Bibliotheken der IFLA (International Federation of Library Association), im UNESCO-Manifest für Öffentliche Bibliotheken (1994), in Umsetzung von Art. 3 und 9 der italienischen Verfassung enthalten.

Die Bibliothek Claudia Augusta anerkennt die folgenden Prinzipien und übernimmt sie:

Gleichheit und Unparteilichkeit

Die Bibliothek erbringt ihre Dienstleistungen nach dem Gleichheitsgrundsatz ohne Unterschied von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Rasse, Religion, Nationalität, Sprache, Meinung oder sozialem Status.

Die Unparteilichkeit drückt sich in der Verpflichtung aus, Serviceanfragen verschiedener Benutzer einheitlich zu behandeln, wobei nur die Reihenfolge in ständiger Anwendung der festgelegten Regeln beachtet wird.

Kontinuität

Die Dienste werden kontinuierlich und regelmäßig innerhalb der der Öffentlichkeit mitgeteilten Zeiten erbracht.

Im Falle eines unregelmäßigen Betriebs oder einer Unterbrechung des Dienstes werden alle notwendigen Maßnahmen ergriffen, um die Unregelmäßigkeit zu minimieren und die Unannehmlichkeiten für die Benutzer so weit wie möglich zu reduzieren.

Zugänglichkeit

Zugänglichkeit während der Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten und die Modalitäten des Zugangs und der Nutzung der Dienste orientieren sich am Prinzip der maximalen öffentlichen Nutzbarkeit. Für die Rückgabe ist es möglich, rund um die Uhr den Bibliomat-Dienst zu nutzen. Die Öffnungszeiten der Bibliothek sind mit den anderen Strukturen, die im Zentrum Trevi und im Territorium tätig sind, abgestimmt.

Zugänglichkeit in Räumen

Die Bibliothek sorgt dafür, dass das Gebäude, in dem sie sich befindet, die Anforderungen der geltenden Vorschriften zur Beseitigung architektonischer Barrieren vollständig erfüllt.

Recht auf Wahl

Die Sammlungen und Dienstleistungen umfassen die verschiedenen Formen der Dokumentation, die auf unterschiedlichen Medien verfügbar sind, spiegeln die aktuellen Trends und die Entwicklung der Gesellschaft wider. Die Bibliothek weist die Benutzer durch die regelmäßige Veranstaltung von kostenlosen Alphabetisierungskursen in die Nutzung aller in der Umgebung verfügbaren Dienste ein.



Partizipation, Klarheit und Transparenz

Die Bibliothek fördert die Teilnahme der Nutzer an ihren Aktivitäten, egal ob es sich um Einzelpersonen oder Gruppen handelt, und garantiert Wege und Formen, um Vorschläge, Wünsche, Beobachtungen und Beschwerden weiterzuleiten. Sie fördert die aktive Rolle der Nutzer bei der Bildung und dem Wachstum der Sammlungen, indem sie die Möglichkeit bietet, Vorschläge einzureichen und Bücher oder anderes Material zu spenden, das für den Bestand erworben werden soll.

Die Bibliothek hat auch einen Platz TAKE AWAY / ZUM MITNEHMEN / BOOKS FOR GIFT eingerichtet, wo jeder Bürger seine eigenen Bücher als Geschenk hinterlassen kann und welche, wenn sie für die Bibliothek nicht von Interesse sind, der Öffentlichkeit kostenlos angeboten werden.

Die Bibliothek hat ihren eigenen Facebook-Account aktiviert, um die Kommunikation mit den Nutzern und zwischen den Nutzern rund um die angebotenen Aktivitäten und Vorschläge zu verbessern.

Die Bibliothek garantiert die Vereinfachung der Verfahren und eine klare und rechtzeitige Information auch durch den Einsatz von informatischen Werkzeugen.

Jeder Nutzer hat das Recht, die mit den geäußerten Anfragen verbundenen Verfahren, die Namen der für die Verfahren Verantwortlichen und die jeweiligen Ausführungszeiten zu erfahren.

Bei jedem Kontakt mit den Nutzern beachtet die Bibliothek das Berufsgeheimnis und die Anwendung der Regeln bezüglich des Rechts auf Schutz der persönlichen Daten ihrer Mitglieder gemäß der europäischen Verordnung EU/2016/679 zum Schutz der persönlichen Daten.

Zum Zeitpunkt der Registrierung für die Dienste stellt sie den Bürgern einen klaren "Informationshinweis" über die Bedingungen und Methoden in Bezug auf die Verarbeitung und Speicherung der gesammelten Daten zur Verfügung.

Effektivität und Effizienz

Die Bibliothek strebt eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungen an und orientiert sich dabei an den Kriterien Effizienz (bestmögliche Nutzung der ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen) und Effektivität (Erreichen der geplanten Ziele).

Die angebotenen Dienstleistungen werden unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und des Zufriedenheitsgrades der Benutzer organisiert.

Unentgeltlichkeit

Die Bibliothek bietet kostenlose Basisdienstleistungen an, d.h. Zugang zu den Räumlichkeiten, Konsultation, Ausleihe, bibliografische Beratung, Nutzung des Internets an Arbeitsplätzen der Bibliothek, Führungen, Aktivitäten zur Leseförderung und kulturelle Aktivitäten.

Zusätzliche Dienstleistungen wie das Fotokopieren von Texten unter Einhaltung der geltenden Vorschriften, das Drucken von Dokumenten und die nationale Fernleihe werden den Benutzern durch die Erhebung von Gebühren in Rechnung gestellt.



Folgende Leistungen werden im Rahmen der festgelegten Modalitäten nach den Kriterien der Kontinuität gewährleistet:

- Lesen, Einsicht innerhalb der Räumlichkeiten
- Ausleihe
- automatische Rückgabe rund um die Uhr - Bibliomat
- Informationen während der Öffnungszeiten
- bibliographische Beratung in den Zeiten 9.00-12.30 Uhr, 14.30 - 17.00 Uhr oder nach Vereinbarung oder per E-Mail
- Online-Datenbanken können vor Ort oder auswärts konsultiert werden
- nationaler und landesweiter Fernleih- und Dokumentlieferdienst
- auszugsweise Reproduktion von Dokumenten unter Beachtung der Urheberrechte
- Internet-Beratung
- Einsatz von Multimedia-Tools (CD, DVD)
- Bewerbung der Bibliothek

Mit Ausnahme von Fotokopieren (siehe Gebührentabelle), optischem Scannen und nationaler und internationaler Fernleihe werden alle anderen Leistungen kostenlos angeboten.

Sollte die Notwendigkeit bestehen, wird die Bibliothek rechtzeitig über eine vorübergehende Unterbrechung des Dienstes informieren.

Zugang

- Der Zugang zu den Diensten erfolgt durch eine Erstregistrierung nach Vorlage eines gültigen Ausweises und anschließender Registrierung der persönlichen Daten des Nutzers, die unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen (EU-Verordnung 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten) verarbeitet und von der Bibliothek ausschließlich für Zwecke der Verwaltung und Bereitstellung der Dienste verwendet werden.
- Besucher müssen sich in allen öffentlich zugänglichen Bereichen angemessen verhalten, um die Öffentlichkeit nicht zu stören. Tiere sind in der Bibliothek erlaubt. Rauchen, Essen, Trinken und der Gebrauch von Mobiltelefonen sind strengstens untersagt.
- Die Nutzer sind verpflichtet, Bücher und andere Materialien mit aller Sorgfalt zu benutzen und das Eigentum der Bibliothek nicht zu beschädigen. Wer Material oder Mobiliar der italienischen Landesbibliothek "Claudia Augusta" beschädigt, ist verpflichtet, den Schaden zu ersetzen und den Wert in dem von der Direktion festgelegten Ausmaß zu zahlen.
- Wer sich des Diebstahls oder der mutwilligen Beschädigung schuldig macht, wird



bei der Justizbehörde angezeigt und von der Bibliothek ausgeschlossen, unbeschadet des Anspruchs auf Schadensersatz.

- Die italienische Landesbibliothek "Claudia Augusta" lehnt jede Verantwortung für die unsachgemäße Nutzung oder Verwendung von Dokumenten durch den Nutzer außerhalb der gesetzlich zulässigen Bedingungen ab.
- Besondere Modalitäten und Beschränkungen des Zugangs zu den Diensten können von der Direktorin festgelegt werden.
- Die Öffnungszeiten werden von der Landesregierung beschlossen, um den Zugang der Nutzer zu den Dienstleistungen zu gewährleisten.

Konsultation

Die Konsultation von Materialien, die nicht entlehnt werden können, ist für Bibliotheksmitglieder kostenlos und erfolgt gegen Vorlage der Steuernummer in Form einer Magnetkarte. Die Beratung findet in der Bibliothek während der Öffnungszeiten statt. Falls mehr als ein Tag benötigt wird, müssen die Materialien vor dem Verlassen an der Ausleihtheke abgegeben werden, wo sie während der Schließzeit aufbewahrt werden.

Die folgenden Materialien stehen nur in den Bibliotheksräumen zur Konsultation zur Verfügung und sind von der Ausleihe ausgeschlossen:

- Sammlungen von Periodika/Zeitungen
- Enzyklopädien
- Wörterbücher
- Datenbanken
- antike und wertvolle Bücher
- Manuskripte, Typoskripte
- Fotos
- Poster
- elektronische Ressourcen
- einmalige Kopien von Material, das zur Bewahrung bestimmt ist
- Material, das besonderen Beschränkungen unterliegt
- Diplomarbeiten

Informationsdienst (Reference)

Dieser Begriff bezeichnet die Dienstleistungen der bibliographischen Beratung, der Unterstützung bei der Konsultation von Online-Datenbanken und bei der Informationsbeschaffung, sowie die Weiterleitung der Nutzer zu anderen Bibliotheken.

Der Dienst wird kostenlos und auf zwei verschiedene Arten bereitgestellt:

- am Front-Desk durch einen Servicemitarbeiter während der normalen Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit;
- online innerhalb von 2 Arbeitstagen ab der Zusendung der Informationsanfrage über die E-Mail-Adresse und immer in Übereinstimmung mit der Anfrage.

Bei umfangreichen Recherchen trifft der Bibliothekar mit dem Nutzer Absprachen über die Lieferung der Ergebnisse.

Im Rahmen des Auskunftsdienstes können Führungen und Alphabetisierungskurse zur



Nutzung von OPAC, den ELEKTRONISCHEN RESSOURCEN und zum Surfen im INTERNET vereinbart werden.

Internet

In der Bibliothek stehen 4 Arbeitsplätze für das Surfen im Internet zur Verfügung, und zwar über ein automatisches Zugangsprogramm. Diese Dienste können von allen Nutzern kostenlos in Anspruch genommen werden, und zwar ausschließlich zu Zwecken der Kommunikation, der Recherche, des Studiums und für den Abruf nützlicher Informationen für die berufliche Fortbildung, gegen Vorlage der Steuernummer (magnetische Gesundheitskarte). Für minderjährige Nutzer wird der Service ausschließlich auf der Grundlage einer von einem der Elternteile ordnungsgemäß unterzeichneten schriftlichen Genehmigung/Registrierung und Datenschutzerklärung gewährt, die im Voraus an die Bibliotheksleitung geschickt wird.

Um allen den Zugang zu ermöglichen und unparteiisch behandelt zu werden, wurde eine maximale Browsing-Zeit von 1 Stunde pro Tag festgelegt.

Das Internet darf nicht für Zwecke verwendet werden, die nach geltendem Recht verboten sind. Die Nutzer sind zivil- und strafrechtlich für ihre Nutzung des Internetdienstes verantwortlich. Die Bibliothek behält sich das Recht vor, Benutzer wegen illegaler oder ungesetzlicher Aktivitäten bei den zuständigen Behörden anzuzeigen. Für die Verletzung von Zugriffsschutz, Urheberrecht und Nutzungslizenzen sind die Benutzer verantwortlich.

Es ist verboten, die Hardware- oder Softwarekonfigurationen der Computer der Bibliothek zu verändern, zu entfernen oder zu beschädigen.

Die Bibliothek bietet auch einen kostenlosen und unbegrenzten Wi-Fi-Service für registrierte Nutzer.

Ausleihe

Der Ausleihservice ist für registrierte Nutzer und gegen Vorlage einer Steuernummer in Form einer Magnetkarte kostenlos.

Für Monographien wird die Ausleihe von 5 Werken/Stücken pro Person für einen Zeitraum von 30 Tagen gewährt. Die Ausleihe kann nur dann um weitere 30 Tage verlängert werden, wenn kein anderer Nutzer das Werk vorgemerkt hat. Für Multimedia-Material (*) ist eine Ausleihe von 3 Stück pro Person vorgesehen.

Die folgenden Materialien sind für die Ausleihe vorgesehen:



Materialien	Dauer in Tagen
Monografien (herausgegeben in den letzten 50 Jahren)	30
Zeitschriften (nur ältere Ausgaben)	10
CD-Rom und CDs	10*
DVDs	10*

* es handelt sich um Material, das erst nach einer gewissen Zeit seit seiner Aufnahme in der Bibliothek ausgeliehen werden darf, da nach dem Gesetz, insbesondere für multimediales Material, die Entlehnung gewährt wird, wenn "mindestens achtzehn Monate seit der ersten Handlung der Ausübung des Verbreitungsrechts vergangen sind" (L.633/1941 und nachfolgende Änderungen und Integrationen).

In besonderen Fällen und auf schriftlichen und begründeten Antrag, der an die Direktion gerichtet wird, können die Bedingungen für die Ausleihe bestimmter Materialien verlängert werden.

Bei **wiederholtem Verzug und ab der 4. Mahnung** kann das eingeschriebene Mitglied für 3 Monate vom Ausleihservice ausgeschlossen werden.

Bei Verlust oder Beschädigung des Buches/Mediums, auch teilweise, ist der Benutzer verpflichtet, auf Hinweis des Bibliothekspersonals ein neues Exemplar oder, falls dies nicht möglich ist, eine gleichwertige Ausgabe zu erwerben.

MAGAZIN

Ein Teil des Bestandes (allgemeine Sachbücher, die vor mehr als 10 Jahren erschienen sind, die Trentino-Sektion, das Rechtsdepot, alle Sammlungen, alte Bücher) wird in einem externen Lagerhaus aufbewahrt, das in 20 Minuten zu Fuß erreichbar ist. Nutzer, die dieses Material erhalten möchten, müssen es online reservieren oder beim Bibliothekspersonal anfordern, das es dann an den 2 vorgesehenen Tagen pro Woche abholt. Der Nutzer wird per SMS oder auf Wunsch per Telefon oder E-Mail über das Vorhandensein des angeforderten Materials in der Bibliothek benachrichtigt; die Materialien werden ab der Benachrichtigung 5 Tage lang verfügbar gehalten.

Landesweite Fernleihe

Der landesweite Fernleihdienst ist kostenlos und hat zum Ziel, die Verbreitung von Büchern und Medien in der Provinz zu ermöglichen, um Forschung, Studium, Weiterbildung und berufliche Fortbildung zu fördern. Die Landesbibliotheken Dr. F. Tessmann und "Claudia Augusta" sowie die Stadtbibliothek "C. Battisti" Bozen stellen ihre Bestände an Büchern/Medien zur Verfügung, indem sie das angefragte Material über die am Projekt beteiligten Bibliotheken, die in der Leihordnung der Südtiroler Bibliotheken (www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche) aufgeführt sind, unter Beachtung des Prinzips der Gegenseitigkeit kostenlos versenden.

Die Bibliothek Claudia Augusta ist Teil des landesweiten Fernleihverkehrs und hat die Möglichkeit, wenn die vom Benutzer gesuchten Medien nicht in ihrem Besitz sind, diese bei anderen am Fernleihverkehr teilnehmenden Bibliotheken leihweise zu bestellen. Die Lieferzeiten des Materials richten sich nach dem vom Amt für Audiovisuelle Medien der Abteilung Deutsche Kultur erstellten Kalender, der den am Service teilnehmenden Bibliotheken zur Verfügung steht.

Die empfangende Bibliothek verpflichtet sich, als Vermittler zwischen dem Endnutzer und der ausleihenden Bibliothek zu fungieren und die ordnungsgemäße Nutzung und Rückgabe des Materials zu gewährleisten, die innerhalb der festgelegten Fristen zu erfolgen hat.



Um die Ausleihe eines Werkes zu beantragen, ist es notwendig, sich mit der Bibliothek in Verbindung zu setzen und das von der Bibliothek bereitgestellte Formular auszufüllen. Die Dauer der Ausleihe wird von der ausleihenden Bibliothek unter Berücksichtigung der Transportzeit festgelegt; eine einmalige Verlängerung der Ausleihe ist maximal möglich, solange das Werk nicht von einem anderen Benutzer vorgemerkt ist.

Nationale Fernleihe

Die Landesbibliothek "Claudia Augusta" verpflichtet sich, Publikationen anderer italienischer Bibliotheken auszuleihen, einzusehen oder zu fotokopieren. Der Ausleihservice steht allen registrierten Nutzern zur Verfügung, die ihren Antrag persönlich oder per E-Mail stellen müssen, indem sie das entsprechende Formular ausfüllen und unterschreiben. Es ist möglich, bis zu maximal drei Belege pro Leser anzufordern.

Die Suche nach dem Dokument, die Einreichung des Antrags und die Rücksendung des Werks sind kostenlos. Der Benutzer muss jedoch die von der ausleihenden Bibliothek auferlegten Kosten erstatten, die im Durchschnitt zwischen 5,00 € und 10,00 € liegen. Für Fotokopien werden die zu erstattenden Kosten von der liefernden Bibliothek festgelegt. Die Erstattung ist auch dann fällig, wenn der Anwender die Materialien nicht abholt. **Die Lieferzeit** liegt bei 3 bis 15 Tagen. **Die Dauer der Ausleihe** wird von der ausleihenden Bibliothek festgelegt und beginnt mit dem Tag des Eintreffens des Werkes. Der Nutzer wird telefonisch oder auf Wunsch per E-Mail benachrichtigt und muss das Werk innerhalb von 5 Tagen nach der telefonischen Benachrichtigung abholen. Der Nutzer muss die von der ausleihenden Bibliothek festgelegten Bedingungen und Einschränkungen respektieren und ist persönlich für den Verlust oder die Beschädigung der ausgeliehenen Publikationen verantwortlich, gemäß den von der ausleihenden Bibliothek festgelegten Regeln. Die Nichteinhaltung der vom Leser akzeptierten Verpflichtungen und Bedingungen führt zu einer Suspendierung von der Ausleihe für einen von der Führungskraft festgelegten Zeitraum.

Digitale Bibliothek Biblioweb

Registrierte Nutzer des italienischen Bibliothekssystems der Provinz Bozen können auf Biblioweb (biblioweb.medialibrary.it) zugreifen, ein Portal mit digitalen Ressourcen, das von überall aus kostenlosen Zugang zu italienischen und ausländischen Zeitungen, E-Books, Hörbüchern, Musik, Videos, Datenbanken und mehr bietet.

Die verfügbaren Ressourcen können in Streaming oder als Download konsultiert werden, abhängig von den Typen und Lizenzen der Materialien.

Andere Online-Dienste

SMS

Auf Wunsch nimmt das Bibliothekspersonal Vormerkungen für ausgeliehene oder eingelagerte Bücher/Medien vor. Über die Rückgabe des reservierten Buches wird der Benutzer per SMS (oder auf Wunsch per Telefon oder E-Mail) benachrichtigt; die reservierten Dokumente werden eine Woche ab der Benachrichtigung zur Verfügung des Interessenten gehalten.

Newsletter

Interessierte können den Newsletter der Bibliothek abonnieren, indem sie ihre E-Mail-Adresse in das entsprechende Feld auf der Website eintragen und die Datenschutzbestimmungen gemäß der neuen, geltenden europäischen Gesetzgebung akzeptieren oder die entsprechenden Formulare in der Bibliothek ausfüllen. Der Newsletter informiert über die verschiedenen Aktivitäten, die von der Bibliothek organisiert werden.



Podcast

In diesem Bereich auf der Website der Bibliothek kann man kostenlos die Audios aller von der Bibliothek organisierten Präsentationen und Vorträge anhören.

Digitale Bibliothek

Der Bereich enthält digitale Reproduktionen von Zeitungen, Zeitschriften und Ausgaben von Werken von lokalem Interesse.

Datenbank zur Südtirol-Frage

1998 erstellte die Abteilung Italienische Kultur der Autonomen Provinz Bozen in Zusammenarbeit mit Dr. Giorgio Delle Donne eine computergestützte Bibliographie zur Südtirol-Frage, die mehr als 20.000 Einträge umfasst, die in 26 Archiven und Bibliotheken gesammelt wurden.

In der Folge entwickelte sich das Projekt zu Indizes von Zeitschriften, Katalogen von audiovisuellem Material, Dokumentensammlungen, Hypertexten von Tages- und Wochenzeitungen, die von Editrice Bibliografica in Mailand herausgegeben werden und/oder auf der Website der italienischen Landesbibliothek "Claudia Augusta" in Bozen verfügbar sind.

Katalog

Die Bestände der Bibliothek Claudia Augusta sind Teil des Sammelkatalogs der Bibliotheken der Autonomen Provinz Bozen "Explora" provinz.bz.it/explora.

Wer sich im Katalog mit Ihrer Steuernummer identifiziert, kann jederzeit die Liste der laufenden Ausleihen und die Historie, die Vormerkungen, das Ablaufdatum einsehen, die Ausleihen einen Tag vor dem Ablaufdatum verlängern und neue Medien vormerken.

Reproduktionen

Es ist möglich, den Fotokopierservice einiger Dokumente am Sitz in Anspruch zu nehmen, in Übereinstimmung mit dem Gesetz zum Schutz des Urheberrechts. Es dürfen nur nicht empfindliche Dokumente fotokopiert werden. Das Drucken von Webseiten und das Scannen von Dokumenten ist erlaubt, in Übereinstimmung mit den Anforderungen der Bibliothek und gemäß den von der Landesregierung angegebenen Tarifen (DPGP vom 11/12/2006 Nr. 75).

Ankaufsvorschläge

Der Nutzer kann den Kauf von Texten, Zeitschriften, Dokumenten und Material auf verschiedenen Trägern vorschlagen, die er für die Aktualisierung des Bestandes der Bibliothek für notwendig und nützlich hält. Ein solcher Antrag wird durch Ausfüllen eines speziellen Formulars gestellt, das der Direktion und/oder dem Bibliothekspersonal vorgelegt wird, um die Zweckmäßigkeit der Anschaffung zu beurteilen.

Schenkungen

Die Bibliothek nimmt Schenkungen von Privatpersonen an, wobei sie sich das Recht vorbehält, zu beurteilen, welche Dokumente sie aufgrund ihres Auftrags (Schriften von Südtiroler Autoren, Studien und Forschungen über das Territorium, Dokumente zu lokalen kulturhistorischen Aspekten, vor allem wenn sie in italienischer Sprache verfasst sind) aufbewahrt und in ihren Bestand aufnimmt und welche sie den Benutzern frei zur Verfügung stellt.

Förderung von Lesen und kulturellen Aktivitäten

Die Bibliothek hebt Neuerscheinungen und Neuanschaffungen durch thematische Vitrinen



oder neu platzierte Objekte in der Bibliothek hervor.

Anlässlich von Tagungen oder besonderen Veranstaltungen, die von der Bibliothek organisiert werden, erstellt das Bibliothekspersonal Bibliographien oder Lesevorschläge zur Vertiefung des behandelten Themas, ein Teil davon wird online auf der Seite zur Verfügung gestellt.

In der Bibliothek werden Führungen für Schulgruppen, Vereine, Einzelpersonen, **Aktivitäten zur Leseförderung und kulturelle Initiativen** organisiert, auch in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, die mit den institutionellen Zwecken der Bibliothek übereinstimmen und funktionieren.

Informatische Alphabetisierung (Information literacy), Führungen und Kurse

Die Bibliothek organisiert Kurse für die Nutzung der digitalen Bibliothek Biblioweb, Treffen für die informatische Alphabetisierung (information literacy) mit Studenten zur Verbesserung von Informationssuchstrategien und Bibliotheksführungen für alle Interessierten.

Claudia Augusta-Preis

Die italienische Landesbibliothek Claudia Augusta in Bozen schreibt jährlich einen Preis für Diplom-, Studien- und Forschungsarbeiten von landesweitem Interesse aus, mit dem Ziel, die vielfältigen Aspekte des lokalen Lebens und der Kultur zu sammeln, zu dokumentieren und das Wissen zu verbreiten.

Der Preis steht allen Personen offen, die an italienischen oder europäischen Universitäten immatrikuliert sind oder diese im Rahmen eines von der Europäischen Union vorgesehenen interuniversitären Austauschs besucht haben und eine Abschlussarbeit von landesweitem Interesse in italienischer Sprache verfasst haben. Interessierten Studenten wird empfohlen, die Website zu konsultieren oder die Mitarbeiter der Bibliothek direkt zu kontaktieren.

Gesetzliches Depot

Mit dem Gesetz Nr. 106 vom 15. April 2004, sowie der entsprechenden Durchführungsverordnung D.P.R. 252/2006 wurde das sogenannte gesetzliche Depot reformiert.

Mit den neuen Regelungen wurde einerseits eine Angleichung an die heutigen Publikationsformen erreicht, andererseits wurde auch der Zweck geändert. Während in der Vergangenheit der Kontrollaspekt im Vordergrund stand - was sich an der bisherigen Begriffswahl, dem Druckrecht, ablesen lässt -, dient das gesetzliche Depot heute der Sicherung des kulturellen Bestandes. Aus diesem Grund wurde ein neuer Name gewählt, der des gesetzlichen Depots. So wurden zur Sicherung des kulturellen Bestandes zwei Archive geschaffen, eines auf nationaler und eines auf regionaler Ebene. Um dies zu erreichen, sieht das Gesetz die Verpflichtung vor, von jeder Veröffentlichung 4 Exemplare zu liefern.

Für den Aufbau des Nationalarchivs muss eine Kopie an die Nationalbibliothek in Rom und an die Nationalbibliothek in Florenz weitergeleitet werden.

Für den Aufbau des Landesarchivs wurde mit den Beschlüssen der Landesregierung Nr. 1503 vom 7. Mai 2007 und Nr. 1772 vom 6. Juli 2009 die gesetzliche Hinterlegung an die Landesbibliothek "Dr. Friedrich Tessmann" zusammen mit der Landesbibliothek in italienischer Sprache "Claudia Augusta" übertragen.

Um die Übergabe so einfach wie möglich zu gestalten, haben beide Landesbibliotheken zwei Lieferadressen eingerichtet, die bis zum Eintritt in den gemeinsamen Bibliothekspol gültig sind: eine für die Lieferung aller gedruckten Werke, eine weitere für die Lieferung



von audiovisuellen Dokumenten.

Folgende Medien sind in zweifacher Ausfertigung an die Lieferadresse zu senden:
Regionales gesetzliches Depot - Lieferadresse für Druckwerke, Armando-Diaz-Straße 8,
39100 Bozen:

1. Zeitungen und Zeitschriften in deutscher und ladinischer Sprache
2. Bücher, Broschüren, geografische und topografische Karten, Atlanten, Plakate, Flugblätter, Prospekte, Broschüren, Notendrucke und ähnliche Veröffentlichungen, die sich auf die öffentliche Tätigkeit von Organisationen und Vereinen beziehen, sowie Kunstwerke und Fotos, die zur Veröffentlichung bestimmt sind (in allen Sprachen).

Folgende Medien sind in zweifacher Ausfertigung an die Lieferadresse zu senden:
Regionales Rechtsdepot - Anlieferungsstelle für audiovisuelle Werke, Via Marconi 2, c/o
Centro Trevi 39100 Bozen:

1. Zeitungen und Zeitschriften in italienischer Sprache
2. Ton- und Videodokumente, Kunstgrafiken und Künstlervideos, Filme (auch auf digitalem Träger), Mikroformen (auf fotochemischem Träger wie Film), Dokumente auf Computerträger allgemein (z.B. Cd-Rom, DVDs usw.). (In allen Sprachen).

Die beiden Landesbibliotheken betreuen gemeinsam die beiden Lieferadressen und lagern und machen entsprechend ihrer jeweiligen Sammelaufgaben die eingereichten Medien zugänglich.

Qualitätsstandards der angebotenen Dienstleistungen

Dies sind die Messindikatoren, mit denen die Qualität jeder angebotenen Dienstleistung beurteilt werden kann.

Falls die versprochenen Standards nicht erfüllt werden, erhält man ein kostenloses Buch als Entschädigung.

Angebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2019-2022	Entschädigung
Organisation von kulturellen Initiativen und Veranstaltungen	Anzahl der im Laufe des Jahres organisierten Leseförderungsinitiativen	40 Initiativen, von denen mindestens 3 wissenschaftlichen Themen gewidmet sind.	Nicht vorgesehen
	Initiativen in den Bibliotheksräumen, die von den Autoren organisiert und selbst verwaltet werden, um Werke mit lokalem Charakter zu präsentieren	10 Initiativen pro Jahr, darunter mindestens 2 Initiativen, die sich mit Poesie oder Kunst beschäftigen	Nicht vorgesehen



	Anzahl der Kurse zum Thema Computerkenntnisse (information literacy)	Mindestens 3 Zyklen von 3 Unterrichtseinheiten in einem Jahr, die dem Biblioweb gewidmet sind	Nicht vorgesehen
--	--	---	------------------

Angebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2019-2022	Entschädigung
Ausleihe und Beratung	Zeitaufwand für die Bereitstellung der vom Lager geforderten Dokumente	Innerhalb von 10 Tagen ab dem Datum der Anfrage	Vorgesehen



Angebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2019-2022	Entschädigung
Nutzerwünsche	Prozentsatz der Antworten auf Kaufvorschläge innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Anfrage	In 90 % der Fälle	Nicht vorgesehen

Angebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2019-2022	Entschädigung
Beratung und Reference	Prozentsatz der Antworten auf E-Mails innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Anfrage	In 100 % der Fälle	Vorgesehen

Statistiken

Das Bibliothekspersonal sammelt Statistiken auf empirische Weise und durch Quervergleiche mit Daten aus dem automatisierten System, um Rückmeldungen über die Leistung der Dienste zu erhalten.

Verbesserungsprojekte

Die Bibliothek beabsichtigt, den Benutzern den RFID-Service zur Verfügung zu stellen, der es ihnen ermöglicht, selbstständig Ausleihen und Rückgaben zu tätigen. Dieser Dienst wird bis Ende 2019 aktiviert sein.

Ein zweites Verbesserungsprojekt ist die Entwicklung einer benutzerfreundlicheren Beschilderung in der Bibliothek, dieser wird bis Ende 2020 eingerichtet sein.

Außerdem wartet die Bibliothek auf die Renovierung der Lagerräume im Untergeschoss in der Marconistraße 2 durch das Amt für Bauhaltung.

Beschwerden, Anregungen und Feedback

Nutzer, die eine schriftliche Beschwerde oder Anregung vorbringen möchten, können eine E-Mail direkt an die Geschäftsleitung senden, die innerhalb von 3 Arbeitstagen antworten wird.



Anhang

Wichtigste regulatorische Hinweise für die Bereitstellung des Dienstes

- UNESCO-Manifest zu öffentlichen Bibliotheken (1994);
- Landesgesetz Nr. 41 vom 7. November 1983 „Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens“ und Nachfolgende Änderungen und Ergänzungen (geändert durch Landesgesetz Nr. 15 vom 13. Oktober 1993);
- Dekret Nr. 13 des Landeshauptmannes der Provinz Bozen vom 4. März 1996, Verordnung über die öffentlichen Bibliotheken;
-
- Landesgesetz Nr. 41 vom 7. November 1983 „Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens“ und Nachfolgende Änderungen und Ergänzungen (geändert durch Landesgesetz Nr. 15 vom 13. Oktober 1993);
- Europäische Verordnung EU/2016/679 zum Schutz von personenbezogenen Daten;
- Beschluss Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen“;
- Gesetz Nr. 633 vom 22. Januar 1941 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" und nachfolgende Änderungen;
- Richtlinie des Präsidenten des Ministerrats vom 27. Januar 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",
- Landesgesetz Nr. 6 vom 30. Juli 1999, "Errichtung der italienischen Landesbibliothek";
- Dekret des Landeshauptmannes Nr. 3 vom 24. Januar 2000, "Reglement zur Organisation der italienischen Landesbibliothek";
- Dekret des Landeshauptmannes vom 25. November 2015, Nr. 31 „Reorganisation der Italienischen Landesbibliothek „Claudia Augusta“;
- Beschlüsse der Landesregierung Nr. 1503 vom 7. Mai 2007 und Nr. 1772 vom 6. Juli 2009, "Pflichtexemplarrecht - Internes Reglement";
- Dekret des Landeshauptmannes Nr. 75 vom 11. Dezember 2006, „Änderung der Verordnung über die freihändigen Verfahren und über den Erwerb von Waren und Leistungen in Regie“;
- Landesgesetz Nr. 17 Oktober 1993, „Regelung des Verwaltungsverfahrens“.



Ein Projekt, das vom Amt für Bibliotheken der Abteilung Italienische Kultur der Autonomen Provinz Bozen in Zusammenarbeit mit der A.I.B. Sektion Trentino-Südtirol koordiniert wird.

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Abteilung Italienische Kultur



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione Cultura italiana



Schulungs-, Beratungs- und Monitoring-Aktivitäten von Maria Stella Rasetti, Direktorin der San Giorgio Bibliothek in Pistoia.

Wir möchten uns bei den Bibliothekaren bedanken, die sich mit ihrer Arbeit und ihren Vorschlägen an dem Projekt beteiligt haben. Erste Ausgabe: Januar 2020