



Carta dei servizi della Biblioteca provinciale italiana Claudia Augusta





Sommario

Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Biblioteca: storia, patrimonio, finalità, organizzazione

I Principi fondamentali

I Servizi

- Accesso
- Consultazione
- Reference
- Internet
- Prestito
- Prestito Interbibliotecario provinciale e nazionale
- Biblioteca digitale Biblioweb
- Altri Servizi Online
- Catalogo
- Riproduzioni
- Suggerimenti d'acquisto
- Donazioni
- Promozione della lettura e attività culturali
- Alfabetizzazione informatica (Information Literacy)
- Premio Claudia Augusta

Gli standard di qualità dei servizi offerti

- Le statistiche
- I progetti di miglioramento
- I reclami e suggerimenti e Feedback

Appendice

- Riferimenti normativi



Che cos'è la Carta dei Servizi

È lo strumento fondamentale che definisce i tratti e le finalità essenziali della Biblioteca pubblica, che regola i rapporti fra Servizio e utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti. La Carta dei Servizi contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca. Con questo documento si intende offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca, affinché possa divenire parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente, in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

La biblioteca: storia, profilo, sedi e spazi, orario di apertura, raccolte documentarie, personale

- Storia, profilo e finalità della biblioteca

La Biblioteca Provinciale Italiana "Claudia Augusta" nasce come ente provinciale strumentale autonomo con personalità giuridica propria e viene istituita con Legge Provinciale n. 6 del 30 luglio 1999 e regolata dal Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 3 del 24 gennaio 2000. Fa parte del Sistema Provinciale di Biblioteche Pubbliche, costituito in ottemperanza della Legge Provinciale n. 41 del 7 novembre 1983 e successive modifiche e con Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 31 del 2015 viene trasformata in ufficio provinciale.

La Biblioteca Claudia Augusta è stata quindi aperta al pubblico nel 2002 nella sede di via Mendola 5 a Bolzano, per poi trasferirsi nel 2017 in via Marconi 2 all'interno della struttura del Centro Trevi.

La Biblioteca è un servizio culturale pubblico, ha diversi compiti ed attribuzioni (Art. 2 DPGP n. 3 del 24.01.2000 e DPGP n. 31 del 25 novembre 2015) fra i quali sinteticamente si possono elencare i seguenti:

la Biblioteca provinciale italiana "Claudia Augusta" favorisce lo studio delle scienze, delle lettere e delle arti. In particolare i suoi compiti sono:

- fungere, all'interno del sistema bibliotecario provinciale, quale biblioteca scientifica di studio e di ricerca;
- raccogliere catalogare, conservare e rendere fruibili, con gli strumenti tecnologici disponibili, gli scritti di autori altoatesini, studi e ricerche sul territorio, documenti su aspetti storico-culturali locali specialmente se redatti in lingua italiana;
- ordinare il materiale con sistemi biblioteconomici più accreditati;
- fungere da biblioteca generale di studio e di ricerca;



- consentire il prestito e la consultazione dei materiali e favorire contatti e scambi con analoghe istituzioni;
- promuovere la diffusione, la conoscenza del patrimonio bibliografico e della cultura italiana, anche attraverso l'organizzazione di attività, manifestazioni e promozione di ricerche.

Con le deliberazioni della Giunta Provinciale n. 1503 del 7 maggio 2007 e n. 1772 del 6 luglio 2009, le è stato conferito il deposito legale, congiuntamente alla Biblioteca Provinciale "Dr. Friedrich Tessmann".

- **Organi**

La direttrice della Biblioteca esercita le funzioni attribuite ai direttori e alle direttrici d'ufficio dall'articolo 12 della legge provinciale 23 aprile 1992, n. 10, e successive modifiche, nell'ambito dei compiti stabiliti dal regolamento sulla denominazione e sulle competenze degli uffici della Provincia autonoma di Bolzano.

Il comitato scientifico (D.P.P. 25 novembre 2015, n. 31) è composto da cinque membri esperti a livello locale e nazionale in materia di cultura, letteratura, storia, biblioteconomia e catalogazione. Tra le particolari attribuzioni del comitato vi sono: esprimere tutti i pareri e le proposte in merito all'attività tecnico-scientifica; elaborare proposte atte ad un migliore adempimento delle finalità e dei compiti della Biblioteca.

- **Sedi e spazi**

La Biblioteca ha un'unica sede aperta al pubblico, ma parte del suo patrimonio è custodito in un magazzino esterno accessibile ai soli addetti ai lavori.

La Biblioteca si colloca al piano terra con accesso diretto sulla via Marconi 2. Gli spazi sono suddivisi in più sale:

- la prima ospita:
 - la sezione letteratura grigia (Grey Literatur) – tesi di laurea
 - la sezione di narrativa e saggistica locale,
 - la sezione delle guide,
 - il banco del prestito e dei servizi,
 - due postazioni internet e
 - gli uffici;
- una seconda sala ospita:
 - i periodici,
 - sala lettura con tavoli e poltrone,
 - parte della sezione di saggistica generale;
- tre salette studio individuale o di gruppo ospitano parte della sezione di saggistica generale;
- la sezione ragazzi ospita soprattutto pubblicazioni locali e di saggistica generale.

- **Orario di apertura**

La biblioteca rimane aperta per 43 ore settimanali. Si prevede un numero massimo di 18 giorni di chiusura all'anno.



- **Raccolte documentarie (criteri di sviluppo, fondi speciali, procedure di scarto)**
- Conformemente all'art. 2 del D.P.G.P. n.3 /2000 e successivi aggiornamenti (tra cui il D.P.G.P. n. 31/2015), il patrimonio librario e pubblicistico-informativo viene costantemente incrementato attraverso l'acquisto, il dono, lo scambio tra istituzioni e attraverso la stipulazione di accordi con persone private e/o convenzioni di deposito di fondi librari con le istituzioni.
- Per quanto riguarda il patrimonio con attinenza locale ed in lingua italiana si procede, laddove sia possibile e venga ritenuto necessario, all'acquisto di più copie, al fine di garantire sia il prestito sia la conservazione;
- la Biblioteca incrementa il patrimonio di carattere locale anche attraverso il Deposito legale, per il quale riceve due copie di ogni pubblicazione ed una di esse è disponibile per il prestito.
- La Biblioteca procede anche all'integrazione della sezione Letteratura grigia (Grey Literatur) – sezione tesi di laurea, attraverso l'annuale Premio Claudia Augusta, ovvero campagna acquisizioni di tesi di laurea di diploma e specialistica di interesse locale;
- L'individuazione del materiale da acquisire viene operata dal Direttore della Biblioteca in collaborazione con il Personale Bibliotecario secondo gli indirizzi concordati con il Comitato Scientifico.
- Nel caso degli acquisti si procede secondo quanto previsto dal Codice degli Appalti, la vigente normativa provinciale, in collaborazione con l'Agenzia degli appalti.

- **Personale**
Prestano servizio in biblioteca la direttrice, cinque bibliotecari/e qualificati/e, un/a ispettore/rice contabile, un/a commesso/a di biblioteca. La sera dopo le 17 ed il sabato mattina è presente un dipendente della Biblioteca e il personale della Cooperativa addetta al front – office in alcune fasce settimanali.



I Principi fondamentali

La Biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana.

I principi generali ispiratori della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association), nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La biblioteca Claudia Augusta riconosce e fa propri i seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

L'imparzialità si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti, nel rispetto del solo ordine di presentazione nell'applicazione costante delle regole fissate.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Accessibilità

Accessibilità negli orari

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Per la restituzione è possibile accedere al servizio Bibliomat funzionante H 24. La Biblioteca osserva orari coordinati con le altre strutture operanti all'interno del Centro Trevi e del territorio.

Accessibilità negli spazi

La biblioteca è impegnata a garantire che l'edificio nel quale essa è ubicata risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio attraverso l'organizzazione periodica di corsi gratuiti di alfabetizzazione.



Partecipazione, chiarezza e trasparenza

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti alle proprie attività, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione.

La Biblioteca ha attivato anche una postazione TAKE AWAY / ZUM MITNEHMEN/ LIBRI IN REGALO, dove ogni cittadino può lasciare libri propri in dono, che, non essendo di interesse per la biblioteca, vengono offerti gratuitamente al pubblico.

Ha attivato un proprio account su Facebook con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Ad ogni contatto con gli utenti, la biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali dei propri iscritti, ai sensi del Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati personali.

All'atto dell'iscrizione ai servizi fornisce ai cittadini una chiara "informativa" sulle condizioni e modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficienza (utilizzando al meglio le risorse di cui dispone) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi programmati).

L'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti.

Gratuità

La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, le visite guidate, le attività di promozione alla lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la fotocopiatura di testi nel rispetto della normativa vigente, la stampa di documenti, il prestito interbibliotecario nazionale.



Servizi

Vengono garantiti, nell'ambito delle modalità stabilite, secondo criteri di continuità, i seguenti servizi:

- lettura, consultazione in sede
- prestito a domicilio
- restituzione automatizzata H 24 – Bibliomat
- informazione durante tutto l'orario di apertura
- consulenza bibliografica in orario 9.00-12.30, 14.30 – 17.00 oppure su appuntamento o tramite mail
- interrogazione banche dati on-line in sede o in remoto
- servizio prestito interbibliotecario nazionale e provinciale e fornitura di documenti a distanza (Document Delivery)
- riproduzione parziale di documenti nel rispetto della normativa del diritto d'autore
- consultazione Internet
- utilizzo strumenti multimediali (CD, DVD)
- promozione della biblioteca

Ad eccezione dei servizi di fotoreproduzione parziale (Cfr. Tabella Tariffe), di scansione ottica e di prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale, tutti i restanti servizi vengono erogati gratuitamente.

Qualora se ne presenti la necessità, la Biblioteca provvede alla comunicazione tempestiva dell'interruzione temporanea del servizio.

Accesso

- L'accesso ai servizi avviene mediante iniziale iscrizione su presentazione di un valido documento d'identità e quindi registrazione dei dati anagrafici dell'utente, che saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla privacy (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali) ed utilizzati dalla Biblioteca esclusivamente per motivi comuni alla gestione e all'erogazione dei servizi.
- I frequentatori devono osservare in tutti i locali aperti al pubblico un contegno adeguato e tale da non recare disturbo, gli animali sono ammessi in biblioteca. In tali locali è severamente vietato fumare, mangiare, bere, utilizzare telefoni cellulari per telefonare.



- Gli utenti sono tenuti ad usare i libri e gli altri materiali con ogni cura per non danneggiare la proprietà della Biblioteca. Chi danneggia materiali o arredi della Biblioteca Provinciale Italiana “Claudia Augusta” è tenuto a risarcire il danno, versando il valore nella misura determinata dalla Direzione.
- Chi si rendesse colpevole di sottrazioni o di guasti volontari, sarà deferito all’Autorità giudiziaria ed escluso dalla Biblioteca, salvo sempre il risarcimento del danno.
- La Biblioteca Provinciale Italiana “Claudia Augusta” declina ogni responsabilità circa l’utilizzo improprio o al di fuori dei termini consentiti dalla legge dei documenti da parte dell’utente.
- Particolari modalità e limitazioni di accesso ai servizi possono essere adottate dal Direttore.
- L’orario di apertura viene deliberato dalla Giunta Provinciale, per favorire l’accesso dell’utenza ai servizi.

Consultazione

Il servizio di consultazione in sede di materiale, escluso dal prestito a domicilio, viene erogato gratuitamente agli utenti iscritti alla Biblioteca e dietro presentazione di codice fiscale in forma di tesserino magnetico. La consultazione avviene nei locali della Biblioteca durante gli orari di apertura al pubblico. Nel caso si necessiti di più giorni i materiali devono essere restituiti prima di uscire al banco del prestito, dove vengono conservati durante l’orario di chiusura.

Sono destinati alla consultazione esclusivamente in sede e risultano esclusi dal prestito a domicilio i seguenti materiali:

- raccolte di conservazione di periodici/quotidiani
- enciclopedie
- dizionari
- banche dati
- libri antichi e di pregio
- manoscritti, dattiloscritti
- foto
- manifesti
- risorse elettroniche
- copie uniche di materiale destinato alla conservazione
- materiale sottoposto a vincoli speciali
- tesi

Servizio di informazione (Reference)

Il reference o servizio di informazione si propone di aiutare l’utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.



Con tale termine si indicano quindi i servizi di consulenza bibliografica, assistenza nella consultazione di banche dati on-line e nel recupero delle informazioni, quindi il riorientamento degli utenti verso altre biblioteche.

Esso viene erogato gratuitamente e in due maniere differenti:

- front-line da un addetto al servizio durante il normale orario di apertura al pubblico;
- on-line entro 2 giornate lavorative dall'invio della richiesta informativa tramite l'indirizzo di posta elettronica e sempre compatibilmente con le esigenze di servizio.

Nel caso di ricerche molto estese, il bibliotecario si accorderà con l'utente per la consegna dei risultati.

Nell'ambito del servizio di reference possono essere previste: visite guidate e corsi di alfabetizzazione per l'utilizzo dell'OPAC, delle RISORSE ELETTRONICHE e per la navigazione in INTERNET.

Internet

Presso la Biblioteca sono disponibili 4 postazioni per la navigazione in Internet, tramite un programma di accesso automatizzato.

A tali servizi possono accedere gratuitamente tutti gli utenti, esclusivamente per motivi di comunicazione, ricerca, di studio e di reperimento informazioni utili per l'aggiornamento professionale e solo dietro presentazione del codice fiscale (tessera sanitaria magnetica). Per gli utenti minorenni il servizio viene concesso solo ed esclusivamente previa autorizzazione/ iscrizione e informativa Privacy regolarmente firmata scritta da parte di uno dei genitori, fatta pervenire preventivamente alla Direzione della Biblioteca.

Al fine di consentire a tutti un accesso ed un trattamento imparziale viene stabilita una durata massima di navigazione pari a 1 ora giornaliera.

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla vigente legislazione. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni dell'hardware o del software dei computer della Biblioteca.

La Biblioteca mette inoltre a disposizione un servizio di Wi-fi gratuito e illimitato per gli utenti iscritti.

Prestito

Il servizio di prestito viene erogato gratuitamente agli utenti iscritti al servizio e dietro presentazione di codice fiscale in forma di tesserino magnetico.

Per le monografie viene concesso il prestito di 5 opere/pezzi pro capite per la durata di 30 giorni. Il prestito è rinnovabile di altri 30 giorni, solo nel caso in cui non sia sopraggiunta la prenotazione da parte di un altro utente. Per il materiale multimediale (*) è previsto un prestito di 3 pezzi pro capite.

Sono destinati al prestito i seguenti materiali:



Materiale	Durata in giorni
Monografie (edite negli ultimi 50 anni)	30
Riviste (solo numeri arretrati)	10
CD-Rom e CD	10*
DVD	10*

* si tratta di materiale che viene ammesso al prestito solamente dopo un determinato periodo intercorso dall'ingresso in biblioteca, in quanto a norma di legge in particolare per il materiale multimediale viene concesso il prestito a domicilio quando siano "decorsi almeno diciotto mesi dal primo atto di esercizio del diritto di distribuzione" (L.633/1941 e successive modifiche ed integrazioni).

In casi particolari e previa richiesta scritta e motivata indirizzata alla Direzione, possono essere ampliate le condizioni di prestito di taluni materiali.

In caso di **ripetuti ritardi e con decorrenza dal 4° sollecito** l'iscritto può essere sospeso dal servizio di prestito per 3 mesi.

In caso di smarrimento o danneggiamento, anche parziale del libro/media l'utente è tenuto/a ad acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

MAGAZZINO

Parte del patrimonio (saggistica generale pubblicata da oltre 10 anni, sezione Trentino, Deposito legale, tutti i fondi, libro antico) viene conservata in un magazzino esterno a 20 minuti di distanza percorribile solamente a piedi. L'utente interessato a ricevere tale materiale deve prenotarlo online o richiederlo al personale bibliotecario, che provvederà a recuperarlo nei 2 giorni previsti durante la settimana. L'utente verrà avvisato tramite l'invio di un sms o, su richiesta, telefonicamente o per email della presenza del documento richiesto in biblioteca; i documenti saranno tenuti a disposizione dell'interessato per 5 giorni dall'avviso.

Prestito interbibliotecario provinciale

Il servizio di prestito interbibliotecario provinciale è gratuito e ha la finalità di rendere possibile la circolazione di libri e media nel territorio provinciale allo scopo di favorire la ricerca, lo studio, l'educazione permanente e l'aggiornamento professionale. Le biblioteche provinciali Dr. F. Tessmann e "Claudia Augusta", nonché la Biblioteca civica "C.Battisti" di Bolzano mettono a disposizione il patrimonio di libri/media con l'invio gratuito del materiale richiesto attraverso le biblioteche che collaborano al progetto, elencate nel Regolamento per il prestito interbibliotecario delle biblioteche dell'Alto Adige (www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche), osservando il principio di reciprocità.

La Biblioteca Claudia Augusta è quindi inserita nel circuito di prestito interbibliotecario provinciale e ha la possibilità, qualora i media ricercati dall'utente non siano posseduti dalla stessa, di richiederli in prestito alle altre biblioteche aderenti al servizio di prestito interbibliotecario. I tempi di consegna del materiale sono regolati dal calendario stabilito dall'Ufficio Audiovisivi della Ripartizione Cultura Tedesca a disposizione delle biblioteche aderenti al servizio.



La biblioteca ricevente si impegna ad essere tramite fra l'utente finale e la biblioteca prestante e garante del corretto utilizzo e restituzione del materiale, che deve avvenire entro i termini previsti.

Per richiedere un'opera in prestito è necessario rivolgersi alla biblioteca e compilare l'apposito modulo messo a disposizione dalla stessa. La durata del prestito viene stabilita dalla biblioteca prestante tenendo conto dei tempi di trasporto; è possibile rinnovare il prestito per un massimo di una volta, purché l'opera non sia prenotata da un altro utente.

Prestito interbibliotecario nazionale

La Biblioteca provinciale "Claudia Augusta" si impegna a richiedere in prestito, in consultazione o in fotocopia pubblicazioni possedute da altre biblioteche italiane. Il servizio di prestito viene erogato a tutti gli utenti iscritti, che devono presentare la richiesta di persona oppure via email, compilando e sottoscrivendo il relativo modulo. È possibile richiedere fino ad un massimo di tre documenti per lettore.

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispeditura dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto però a rimborsare le spese imposte dalla biblioteca prestante, che variano in media tra € 5 e € 10. Per le fotocopie, i costi da rimborsare sono stabiliti dalla biblioteca fornitrice. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

I **tempi di arrivo** sono molto variabili, indicativamente da 3 a 15 giorni. La **durata del prestito** viene stabilita dalla biblioteca prestante e decorre dalla data di arrivo dell'opera. L'utente verrà avvisato telefonicamente o, su richiesta, via e-mail, e dovrà ritirare l'opera entro 5 giorni dalla segnalazione telefonica. L'utente è tenuto a rispettare le condizioni e le restrizioni previste dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti alle pubblicazioni ricevute in prestito, secondo le norme stabilite dalla biblioteca prestante. Il mancato rispetto degli impegni e delle condizioni accettate dal lettore comporterà la sospensione dal prestito per un periodo stabilito dal Dirigente.

Biblioteca digitale Biblioweb

Gli utenti iscritti al sistema delle biblioteche italiane della provincia di Bolzano possono accedere a Biblioweb (biblioweb.medialibrary.it), un portale di risorse digitali che offre l'accesso da qualunque luogo e gratuitamente, a quotidiani italiani e stranieri, e-book, audiolibri, musica, video, banche dati e altro ancora.

Le risorse disponibili sono consultabili in streaming oppure in download, a seconda delle tipologie e delle licenze dei materiali.

Altri servizi Online

SMS

Su richiesta il personale della biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito o in magazzino. L'utente verrà avvisato tramite l'invio di un sms (o su richiesta telefonicamente o per email) del rientro del libro prenotato; i documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso.

Newsletter



Gli interessati possono iscriversi alla newsletter della biblioteca inserendo il proprio indirizzo mail nell'apposito campo del sito e accettando l'Informativa sulla Privacy secondo la nuova normativa europea in vigore oppure compilando i relativi moduli presso la Biblioteca. Le newsletter informano sulle varie attività organizzate dalla biblioteca.

Podcasting

In questa sezione all'interno del sito della Biblioteca è possibile riascoltare gratuitamente l'audio di tutte le presentazioni e le conferenze organizzate dalla biblioteca.

Biblioteca digitale

La sezione contiene la riproduzione digitale di quotidiani, riviste ed edizioni di opere di interesse locale.

Banca dati della Questione altoatesina

La Ripartizione cultura italiana della Provincia Autonoma di Bolzano ha realizzato nel 1998 avvalendosi della collaborazione del dott. Giorgio Delle Donne una Bibliografia computerizzata della questione altoatesina, comprendente oltre 20.000 schede raccolte in 26 archivi e biblioteche.

In seguito il progetto si è sviluppato, con la realizzazione di indici di riviste, cataloghi di materiale audiovisivo, raccolte di documenti, ipertesti di quotidiani e settimanali, pubblicati dalla Editrice Bibliografica di Milano e/o disponibili nel sito della Biblioteca provinciale italiana "Claudia Augusta" di Bolzano.

Catalogo

Il patrimonio della Biblioteca Claudia Augusta è parte del catalogo collettivo delle biblioteche della Provincia autonoma di Bolzano "Explora" provincia.bz.it/explora.

Identificandosi nel catalogo con il proprio codice fiscale, è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti in corso e lo storico, le prenotazioni, la data di scadenza, prorogare i prestiti un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media.

Riproduzioni

E' possibile avvalersi presso la sede del servizio di fotocopione di alcuni documenti nel rispetto della legge sulla tutela per i diritti d'autore. Alla fotocopione sono ammessi solo documenti non deteriorabili. Sono ammesse la stampa da pagine web e la scannerizzazione di documenti compatibilmente con le esigenze lavorative della Biblioteca e secondo le tariffe indicate dalla Giunta provinciale (DPGP del 11/12/2006 n. 75).

Suggerimenti d'acquisto

L'utente può proporre l'acquisto di testi, riviste, documenti e materiale su vari supporti che ritenga necessario ed utile per l'aggiornamento del patrimonio della Biblioteca. Tale richiesta viene fatta tramite la compilazione di un apposito modulo da presentare alla Direzione e/o al Personale Bibliotecario, al fine di valutare di volta in volta l'opportunità dell'acquisto.



Donazioni

La biblioteca accetta donazioni da parte di privati cittadini, riservandosi di valutare quali documenti conservare e accogliere nel proprio patrimonio sulla base della propria mission (scritti di autori altoatesini, studi e ricerche sul territorio, documenti su aspetti storico-culturali locali specialmente se redatti in lingua italiana) e quali invece mettere a libera disposizione degli utenti.

Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca mette in evidenza le novità editoriali e le nuove acquisizioni attraverso vetrine tematiche o delle novità collocate al suo interno.

In occasione degli incontri o di particolari eventi organizzati dalla biblioteca il personale bibliotecario redige delle bibliografie o proposte di lettura per approfondire l'argomento affrontato, parte di esse viene messa a disposizione online sul sito.

In biblioteca vengono organizzate visite guidate per scolaresche, associazioni, singoli cittadini, **attività di promozione della lettura e iniziative culturali**, anche in collaborazione con altre istituzioni, coerenti e funzionali alle finalità istituzionali della biblioteca.

Alfabetizzazione informatica (Information literacy), visite guidate e corsi

La biblioteca organizza corsi per l'utilizzo della biblioteca digitale Biblioweb, incontri di alfabetizzazione informatica (information literacy) con gli studenti per migliorare le strategie di ricerca delle informazioni e visite guidate in biblioteca per tutti gli interessati.

Premio Claudia Augusta

La Biblioteca Provinciale Italiana "Claudia Augusta" di Bolzano istituisce annualmente un premio per le tesi di diploma, di laurea specialistica e di ricerca di interesse provinciale, al fine di raccogliere e documentare i molteplici aspetti della vita e della cultura locale, diffondendone la conoscenza.

Al premio possono accedere tutte le persone iscritte a università italiane, europee o che abbiano frequentato le stesse nell'ambito degli scambi interuniversitari previsti dall'Unione Europea e abbiano redatto una tesi di interesse provinciale in lingua italiana. Si consiglia agli studenti interessati di consultare il sito o di rivolgersi direttamente al personale bibliotecario.

Deposito legale

Con la Legge n. 106 del 15 aprile 2004, nonché con il relativo regolamento di attuazione D.P.R. 252/2006, il cosiddetto deposito legale è stato riformato.

Con la nuova regolamentazione, da un lato è stato raggiunto un allineamento alle odierne forme di pubblicazione; dall'altro anche il suo scopo è stato modificato. Mentre una volta in primo piano vi era l'aspetto del controllo – leggibile dalla precedente scelta terminologica di diritto di stampa –, oggi il deposito legale serve ad assicurare la conservazione del patrimonio culturale. Per questo è stata anche scelta una nuova denominazione, quella di deposito legale. Così, per assicurare l'eredità culturale sono stati creati due archivi, uno a livello nazionale e un altro a livello regionale. Per ottenere questo, la legge impone l'obbligo di consegnare 4 esemplari di ogni pubblicazione.



Per la costruzione dell'Archivio Nazionale bisogna inoltrare un esemplare alla Biblioteca Nazionale di Roma e alla Biblioteca Nazionale di Firenze.

Per la costruzione dell'Archivio Regionale, con le deliberazioni della Giunta Provinciale n. 1503 del 7 maggio 2007 e n. 1772 del 6 luglio 2009, il deposito legale è stato trasferito alla Biblioteca Provinciale "Dr. Friedrich Tessmann" congiuntamente alla Biblioteca Provinciale in lingua italiana "Claudia Augusta".

Per rendere la consegna il più semplice possibile, entrambe le biblioteche provinciali hanno predisposto due recapiti, validi fino all'ingresso nel polo bibliotecario comune: uno per la consegna di tutte le opere a stampa, un altro per la consegna dei documenti audiovisivi.

All'indirizzo di consegna: Deposito legale regionale – sede di consegna di opere a stampa, via Armando Diaz 8, 39100 Bolzano bisogna inoltrare due esemplari dei seguenti media:

1. Giornali e riviste in lingua tedesca e ladina
2. Libri, opuscoli, carte geografiche e topografiche, atlanti, manifesti, volantini, depliant, prospetti, musica a stampa e pubblicazioni similari in relazione ad attività pubbliche di enti ed associazioni nonché grafiche d'arte e fotografie, che siano destinati alla pubblicazione. (In tutte le lingue).

All'indirizzo di consegna: Deposito legale regionale – sede di consegna di opere audiovisive, via Marconi 2, c/o Centro Trevi 39100 Bolzano bisogna inoltrare due esemplari dei seguenti media:

1. Giornali e riviste in lingua italiana
2. Documenti sonori e video, grafiche d'arte e video d'artista, film (anche su supporto digitale), micro forme (su supporto fotochimico come la pellicola), documenti su supporto informatico in genere (ad es. Cd-rom, DVD ecc.). (In tutte le lingue).

Le due biblioteche provinciali si occupano insieme di entrambi gli indirizzi di consegna e, in base al rispettivo compito di raccolta, conservano e rendono accessibili i media inviati.



Gli Standard di qualità dei servizi offerti

Sono gli indicatori di misurazione in grado di valutare la qualità erogata in ogni servizio offerto.

Nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevede un libro in omaggio come rimborso.

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Organizzazione di iniziative e eventi culturali	Numero di iniziative di promozione alla lettura organizzate durante l'anno	40 iniziative, di cui almeno 3 dedicate ad argomenti scientifici.	Non previsto
	Iniziative negli spazi della biblioteca organizzate ed autogestite dagli autori per presentare opere di carattere locale	10 iniziative all'anno, di cui almeno 2 iniziative dedicate alla poesia o all'arte	Non previsto
	Quantità di corsi dedicati ad alfabetizzazione informatica (information literacy)	Almeno 3 cicli da 3 lezioni in un anno dedicati a Biblioweb	Non previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Prestito e consultazione	Tempo impiegato per la messa a disposizione dei documenti richiesti dal magazzino	Entro 10 giorni dalla data della richiesta	Previsto



Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Desiderata utenti	Percentuale di risposte a suggerimenti di acquisto entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	Nel 90% dei casi	Non previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Consulenza e reference	Percentuale di risposte a email entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	Nel 100% dei casi	Previsto

Statistiche

Il Personale bibliotecario rileva statistiche empiricamente e incrociando i dati del sistema automatizzato, per avere un riscontro del funzionamento dei servizi.

I progetti di miglioramento

La biblioteca intende mettere a disposizione degli utenti il servizio di RFID, che permetterà agli utenti di effettuare prestiti e restituzioni in modo autonomo. Questo servizio verrà attivato entro la fine del 2019.

Un secondo progetto di miglioramento è la messa a punto in biblioteca di una segnaletica più amichevole nei confronti degli utenti. Questo servizio verrà predisposto entro la fine del 2020.

La Biblioteca è inoltre in attesa della ristrutturazione dei magazzini interrati in via Marconi 2 ad opera dell'Ufficio Manutenzione Opere Edili.

Reclami e suggerimenti e feedback

L'utente che intende presentare un reclamo o un suggerimento per iscritto può inviare una e-mail direttamente alla direzione, che provvederà a rispondere entro 3 giorni lavorativi.



Appendice

Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994);
- Legge provinciale 7 novembre 1983 n.41 “Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche” e successive modifiche ed integrazioni (modifica con la legge provinciale 20 aprile 1993 n. 9, e con la legge provinciale 13 ottobre 1993 n.15);
- Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano 4 marzo 1996, n. 13 – Regolamento concernente le biblioteche pubbliche;
- Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati personali;
- Delibera 19 dicembre 2017, n. 1407 “Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali”;
- Legge 22 gennaio 1941, n. 633 “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio” e successive modifiche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Legge Provinciale 30 luglio 1999, n. 6, “Istituzione della biblioteca provinciale italiana”;
- Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 24 gennaio 2000, n. 3, “Regolamento concernente l'organizzazione della Biblioteca provinciale italiana”;
- Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 25 novembre 2015, n. 31 “Riorganizzazione della Biblioteca italiana provinciale Claudia Augusta”;
- Deliberazioni della Giunta Provinciale 7 maggio 2007, n. 1503, “Deposito legale - Determinazione delle istituzioni autorizzate” e 6 luglio 2009, n. 1772, “Deposito legale – Regolamento interno”;
- Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 75 del 11 dicembre 2006, “Modifica del regolamento in materia di procedure negoziali e d' acquisti e servizi in economia”;
- Legge provinciale 6 ottobre 1993, n. 17, “Disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso ai documenti amministrativi”



Un progetto coordinato dall'Ufficio biblioteche della Ripartizione Cultura italiana della Provincia autonoma di Bolzano in collaborazione con la sezione A.I.B. Trentino Alto Adige

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Abteilung Italienische Kultur



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione Cultura italiana



Attività di formazione, consulenza e monitoraggio a cura di Maria Stella Rasetti, direttrice della Biblioteca San Giorgio di Pistoia.

Si ringraziano i bibliotecari che hanno partecipato al progetto con il loro lavoro ed i loro suggerimenti.

Prima edizione: gennaio 2020