CARTA DEI SERVIZI

CENTRO MULTILINGUE BOLZANO

MEDIATECA MULTILINGUE MERANO

Sommario

Che cos'è e a cosa serve la Carta dei servizi? p. 3

Il Centro Multilingue e la Mediateca Multilingue: chi siamo p. 3

Sedi e spazi p. 5

Il patrimonio p. 6

Il personale p. 7

I principi fondamentali p. 7

I servizi
- Accesso p. 9
- Reference, il servizio di informazione p. 10
- Consultazione p. 10
- Prestito p. 10
- Auto-prestito e restituzione 24h p. 11
- Prestito interbibliotecario p. 12
- Consulenza all'apprendimento autonomo delle lingue p. 12
- Internet p. 12
- Biblioteca digitale Biblioweb p. 13
- Altri servizi online p. 14
- Catalogo p. 14
- Suggerimenti d'acquisto e donazioni p. 14
- Promozione della lettura, delle lingue e delle culture p. 14
- Reclami e suggerimenti p. 14
- Diritti e doveri p. 15

Appendice - Riferimenti normativi p. 16

Allegato:

- Gli standard di qualità dei servizi offerti p. 17

Che cos'è e a cosa serve la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è lo strumento fondamentale che definisce i tratti e le finalità essenziali di ogni biblioteca o mediateca: ne descrive i servizi, i requisiti minimi che la biblioteca/mediateca si impegna a rispettare, il livello di qualità e le modalità della fruizione dei servizi, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti. In questo modo la Carta dei servizi stabilisce una sorta di patto con gli utenti, contribuendo a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono della biblioteca/mediateca. Con questo documento si intende offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca/mediateca, affinché questo 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.
Per sua stessa natura la Carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi.

Il Centro Multilingue e la Mediateca Multilingue: chi siamo

Il Centro Multilingue di Bolzano e la Mediateca Multilingue di Merano sono strutture culturali pubbliche[1] dedicate all'apprendimento e all'insegnamento delle lingue e alla conoscenza delle altre culture, riconosciute "biblioteche speciali" con Deliberazione della Giunta Provinciale n. 4490 del 6 dicembre 2004. Questi due centri di risorse linguistiche[2] dispongono di un patrimonio di risorse cartacee e multimediali per tutte le età e tutti i livelli di conoscenza linguistica; la presenza di postazioni multimediali per l'apprendimento autonomo fa di questi centri dei moderni punti di riferimento per un pubblico vasto ed eterogeneo, composto tanto da insegnanti di lingue quanto da autodidatti. La vocazione di centri multiculturali è evidente anche nel gradimento riscontrato tra le comunità straniere della città, che trovano due stimolanti punti di incontro e informazione per il mantenimento delle lingue conosciute e l'apprendimento delle lingue ufficiali della provincia.

Il Centro Multilingue, nato all'inizio degli anni Ottanta come "Centro Ricerca per il Bilinguismo" nell'ottica di promuovere in particolare l'insegnamento del tedesco seconda lingua, si è via via adattato ai cambiamenti sociali e culturali in atto nella provincia di Bolzano e in Europa, diventando un centro multimediale con l'obiettivo di divulgare le lingue e le culture.
La Mediateca Multilingue è stata istituita a Merano nel 2002 come puro centro di autoapprendimento multimediale. La sua caratteristica iniziale era infatti la massiccia presenza di supporti multimediali di varia natura, sia sviluppati appositamente per l'apprendimento delle lingue (corsi di lingua su cd-rom e dvd-rom) sia utili per l'acquisizione linguistica attraverso percorsi informali (film su dvd, cd musicali, ecc.).

Innovativi nel loro genere a livello nazionale, questi due centri di risorse linguistiche rispondono agli obiettivi individuati dalle politiche linguistiche comunitarie (*lifelong learning*)

[1] Il Centro Multilingue di Bolzano e la Mediateca Multilingue di Merano fanno capo all'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere, Ripartizione Cultura italiana del Dipartimento Cultura italiana, Ambiente ed Energia della Provincia autonoma di Bolzano.
[2] Un centro di risorse linguistiche è caratterizzato da prestazioni (servizi e risorse), ambienti e apparecchiature messe a disposizione degli utenti con lo scopo dichiarato e specifico di promuovere l'apprendimento e l'insegnamento delle lingue, la linguistica applicata o la ricerca in questi settori ("Manuel des centres de ressources de langues", LRC 2003, www.lrcnet.org/html/fr/handbook.html)

e intendono proporsi come luoghi di incontro, di apprendimento e di appartenenza, dove scoprire e studiare nuove lingue ed entrare in contatto con persone e culture. Le iniziative sono organizzate ponendo grande attenzione al livello qualitativo e alle esigenze degli utenti, proponendo una visione multiculturale e multietnica della società.

Le due strutture dell'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere[3] non si occupano dunque solo dei servizi di base dedicati al cittadino (prestito di risorse, reference bibliotecario), bensì mettono in moto anche processi di formazione della comunità territoriale, in un'ottica di incontro, dialogo e società della conoscenza (multiculturale e interculturale), e processi di responsabilizzazione, in particolare attraverso percorsi di autoapprendimento (autonomia di chi apprende, accostamento ai nuovi media, ecc.).

Nello specifico il Centro Multilingue e la Mediateca Multilingue perseguono i seguenti obiettivi culturali e scientifici:

- diffusione della conoscenza del tedesco seconda lingua e di altre lingue secondo i principi dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita[4] e attraverso l'offerta di risorse didattico-culturali esaurienti e attuali, anche adatte all'apprendimento non formale e informale[5] (narrativa, film, periodici, fumetti, musica, giochi, ecc.)
- sostegno all'apprendimento autonomo attraverso:
    a. sensibilizzazione sull'importanza e sulla capacità di apprendere in autonomia una lingua, anche al di fuori di contesti scolastici o corsi di lingua tradizionali;
    b. stimolo a scoprire dentro di sé e ad acquisire le competenze necessarie per essere più autonomi, per es. attraverso la capacità di individuare i propri bisogni, formulare i propri obiettivi, selezionare strategie e risorse per un apprendimento efficace, valutare i progressi, divenendo così responsabili del proprio processo di apprendimento.
- sostegno all'insegnamento delle lingue attraverso l'acquisizione continua e sistematica di risorse attuali
- individuazione, sperimentazione e diffusione di percorsi innovativi e non formali per l'apprendimento linguistico (utilizzo delle nuove tecnologie, creazione di contesti di incontro e apprendimento, ecc.)
- realizzazione di eventi culturali per sensibilizzare e avvicinare la popolazione ad altre culture e lingue e per valorizzare la ricchezza della multiculturalità
- riferimento per comunità di migranti, con necessità di apprendere le lingue ufficiali in provincia, nonché di mantenere la propria madrelingua e un contatto con la propria cultura[6]
- consulenza per studi, ricerche e progetti nell'ambito dell'apprendimento e dell'autonomia nell'apprendimento delle lingue

[3] Dalla fine degli anni Settanta, l'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere si occupa di promozione della lingua tedesca come lingua seconda, nonché delle altre lingue e culture del mondo. Al fine di offrire alla popolazione della provincia accesso diretto e immediato alle lingue, l'Ufficio ha istituito due centri territoriali volti a sostenere l'insegnamento linguistico e a favorire l'autoapprendimento: il Centro Multilingue a Bolzano e la Mediateca Multilingue a Merano.

[4] Lifelong Learning Programme (EACEA)

[5] Sono considerati "non formali" quei percorsi di apprendimento pianificati e ideati da un educatore, formatore o animatore che offre anche sostegno durante l'intero processo di apprendimento; con apprendimento "informale" si intende invece l'apprendimento spontaneo, come avviene nella vita di tutti i giorni.

[6] In ogni stato membro dell'Unione Europea dovrebbero essere garantite maggiori e migliori opportunità ai parlanti non nativi (sia adulti che bambini) di imparare la/e lingua/e nazionale/i del paese in cui risiedono e di mantenere, nonché migliorare la propria lingua nativa ("Brussels Declaration on Language Learning in Europe", 2006)

- divulgazione della conoscenza della cultura sudtirolese attraverso risorse in dialetto e progetti finalizzati all'approfondimento della storia locale
- collaborazione con altre biblioteche, enti e associazioni culturali del territorio
- collaborazione con altri centri deputati all'autoapprendimento delle lingue, anche all'estero

Sedi e spazi

Il Centro Multilingue si espande su due piani, in uno spazio di circa 250 mq, e si trova all'interno del Centro Culturale Trevi, in via Cappuccini 28, nel quartiere storico di Bolzano, a due passi dal nuovo Teatro Comunale e dalla stazione ferroviaria. Si può raggiungere con tutti gli autobus pubblici cittadini (fermata piazza Domenicani o piazza Verdi) e con il treno. Per chi si sposta in macchina, il parcheggio più vicino si trova in via Mayr-Nusser. L'accesso per carrozzine e disabili è da via Marconi 2 (lato parcheggio sul retro).
Il Centro Multilingue dispone di un patrimonio a scaffale aperto di oltre 18.000 titoli cartacei e multimediali in tedesco, italiano, ladino, inglese, francese, spagnolo, portoghese, arabo, russo, cinese, ecc. Le risorse possono essere prese in prestito o consultate in loco grazie alle postazioni pc con accesso a selezioni di siti internet specifici (podcast e link per l'apprendimento linguistico), alle postazioni tv con lettore DVD, alle postazioni per l'ascolto e agli iPod.
Le risorse sono suddivise in diverse aree:

- Le isole linguistiche (Deutsch - italiano - ladin - English - français - español - português - عربي - русский язык –汉语) mettono a disposizione risorse per l'autoapprendimento: corsi di lingua ed eserciziari, letture facilitate ed esercizi per la lettura, l'ascolto e l'espressione orale e scritta, grammatiche e vocabolari, fumetti, riviste e narrativa, risorse linguistiche per il lavoro, materiali per l'insegnamento o l'apprendimento dell'italiano per migranti. Il Centro Multilingue propone inoltre il prestito di console Nintendo con giochi linguistici e di iPod contenenti podcast preselezionati per lingua e livello.
- All'interno delle isole linguistiche sono reperibili materiali aggiornati per la preparazione agli esami di certificazione linguistica. Il Centro Multilingue collabora con l'Alliance Française Verona nell'organizzazione degli esami per il conseguimento delle certificazioni internazionali per la lingua francese.
- Il kids corner è l'angolo coloratissimo per i più piccoli, dove trovare libri, cartoni animati, audiolibri, canzoni e tante diverse lingue con cui giocare!
- La sezione homevideo propone film in lingua originale.
- Lo spazio dedicato alle consulenze linguistiche e all'autoapprendimento (sala colonna), dove pianificare con il tutor linguistico un percorso di studio personalizzato, che tenga conto delle singole esigenze e obiettivi.
- La letteratura specialistica, incentrata sul plurilinguismo, sull'autoapprendimento, sulla consulenza linguistica, sull'apprendimento precoce delle altre lingue e sull'apprendimento degli adulti. La sezione comprende una raccolta di tesi di laurea e dottorato sul plurilinguismo aggiornata fino al 2005.
- Gli spazi dedicati allo scambio linguistico e agli incontri del progetto Volontariato linguistico.

La Mediateca Multilingue si trova al primo piano dello storico palazzo Esplanade, nel centro storico di Merano, in piazza della Rena 10.

La Mediateca dispone di un patrimonio a scaffale aperto di oltre 8.000 titoli in tedesco, italiano, ladino, inglese, francese, spagnolo, portoghese, arabo, russo, cinese e molte altre lingue.
Le risorse possono essere prese in prestito o consultate in loco grazie a numerosi pc con accesso a selezioni di siti internet specifici (podcast e link per l'apprendimento linguistico), alle postazioni tv con lettore DVD, alle postazioni per l'ascolto e agli iPod.
La Mediateca si suddivide in diverse aree:

- la sala principale (circa 180 mq) che ospita le isole linguistiche con il materiale didattico e le postazioni multimediali per l'autoapprendimento: corsi ed eserciziari su cd-rom, dvd-rom e iPod, audiolibri, videogiochi, narrativa e comics, materiale per la preparazione alle certificazioni linguistiche;
- la sala lettura (circa 80 mq) con oltre 30 tra riviste linguistiche e quotidiani nazionali ed esteri e una vastissima scelta di film in lingua originale e di cd musicali;
- il kids corner con risorse di vario tipo dedicate ai più piccoli.

Il patrimonio

Acquisizioni

Il Centro Multilingue e la Mediateca incrementano ogni anno il proprio patrimonio con un minimo di 1.000 nuove risorse bibliografiche e multimediali.
La scelta dei titoli viene effettuata tenendo in considerazione:

- la mission dei centri linguistici dell'Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere www.provincia.bz.it/formazione-lingue/lingue/autoapprendimento/centro-multilingue-bolzano/lingue-servizi.asp;
- le esigenze dell'utenza reale e di quella potenziale, comprese quelle delle comunità linguistiche extra-europee presenti in provincia;
- i patrimoni di altre biblioteche del territorio;
- i nuovi orientamenti del mercato librario e multimediale.

Le risorse sono acquisite quasi esclusivamente in lingua originale o in edizione bilingue lingua originale/italiano o tedesco.
Viene acquisito ogni tipo di supporto, dando priorità a risorse multimediali (per esempio, risorse cartacee con supporto audio o video) e adatte all'autoapprendimento, ovvero con le soluzioni degli esercizi, eventuali indicazioni in merito a tecniche e strategie di studio autonomo, spiegazioni semplici, interfaccia in varie lingue (soprattutto per i livelli più bassi, A1-A2).
Il Centro Multilingue e la Mediateca hanno fissato a titolo orientativo dei livelli di copertura da applicare alle varie sezioni, al fine di indicare il grado di approfondimento che si vuole offrire per le diverse lingue. I livelli di copertura sono trattati nella Carta delle collezioni.
In generale è comunque presente materiale per le diverse fasce d'età, bambini, giovani e adulti, e per tutti i livelli del Quadro Comune Europeo di Riferimento.

Revisione e scarto

Le risorse del Centro Multilingue e della Mediateca sono sottoposte a revisioni annuali, allo scopo di mantenere un patrimonio vivo, attuale e coerente con la mission e le finalità individuate. Le risorse sono pertanto valutate dal punto di vista dell'uso, della qualità, della fruibilità, della coerenza e dell'attualità.

Le risorse scartate o smarrite sono riacquistate solo se il loro valore per il patrimonio, l'indice di circolazione e di gradimento degli utenti sono alti. I materiali scartati, ma ancora in buone condizioni, sono proposti in primo luogo ad altre biblioteche o associazioni e solo successivamente offerti gratuitamente agli utenti.
I due centri mantengono nelle loro collezioni i periodici di particolare interesse linguistico-scientifico, soprattutto se non sono presenti nel patrimonio di altre istituzioni.

Il personale

Il Centro Multilingue e la Mediateca Multilingue sono unità organizzative della Provincia Autonoma di Bolzano, facenti parte della Ripartizione Cultura italiana, Ufficio Bilinguismo e Lingue straniere.
I due centri sono gestiti da personale provinciale:

- 1 direttore d'ufficio
- 1 coordinatrice
- 2 collaboratrici amministrative per l'acquisto e il trattamento dei materiali
- 3 collaboratori o ispettori per l'ambito linguistico e organizzativo
- 2 assistenti di segreteria qualificate per il servizio di front-office
- 1 aiutante amministrativo
- 2 reference per il servizio di consulenza bibliografica in varie lingue (questo servizio è appaltato esternamente a una cooperativa di servizi)

Il personale del Centro Multilingue e della Mediateca assiste l'utenza con cortesia, imparzialità e riservatezza, ma ha anche facoltà di allontanare e/o di sospendere da uno o più servizi gli utenti che arrecano disturbo, che non mantengono un comportamento consono al luogo e che non rispettano le norme previste nel presente documento.
Il personale non è responsabile delle scelte di lettura dei minori, del loro utilizzo dei pc e di internet, né in generale della loro vigilanza.

I principi fondamentali

La biblioteca/mediateca 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.
Il Centro Multilingue e la Mediateca riconoscono e fanno propri i seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

Il Centro Multilingue e la Mediateca forniscono i loro 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.

L'imparzialità e l'uguaglianza sono però anche garantite dalla diversificazione del servizio per tipologia di utenti. In particolare, nella provincia Alto Adige/Südtirol ogni utente ha il diritto di utilizzare una delle due lingue ufficiali riconosciute con Decreto del Presidente della Repubblica del 15.07.1988 n. 574 e successive modifiche[7].

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 con un minimo di 28 ore di apertura settimanali e un massimo di 30 giorni di chiusura annuali.

Eventuali riduzioni di servizio o chiusure straordinarie vengono comunicate tempestivamente con avvisi scritti esposti all'esterno e all'interno del Centro/della Mediateca, pubblicati sul sito web, sulla pagina facebook e inviate tramite newsletter.

Il Centro Multilingue e la Mediateca osservano orari coordinati con altre strutture del territorio.

Accessibilità negli spazi

Sia il Centro Multilingue sia la Mediateca sono accessibili per gli utenti diversamente abili: dall'ingresso principale per la Mediateca di Merano e da via Marconi 2 per il Centro Multilingue di Bolzano.

Il Centro Multilingue e la Mediateca si impegnano a garantire, secondo le proprie competenze, che gli edifici nei quali sono ubicati rispondano 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. Il Centro Multilingue e la Mediateca orientano gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Il Centro Multilingue e la Mediateca promuovono la partecipazione degli utenti alle loro attività, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Favoriscono 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.

[7] Norme di attuazione dello Statuto speciale per la regione Trentino-Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti con la pubblica amministrazione e nei procedimenti giudiziari. Tali norme sono state successivamente modificate con il D.Lgs. 283/2001 e da ultimo con il D.Lgs.124/2005.

Il Centro Multilingue e la Mediateca sono attivi su pagine Facebook con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte e costruite insieme.
Il Centro Multilingue e la Mediateca garantiscono la semplificazione delle procedure e 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, il Centro Multilingue e la Mediateca si ritengono vincolati al segreto professionale e all'applicazione delle 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
Il Centro Multilingue e la Mediateca perseguono 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
Il Centro Multilingue e la Mediateca offrono gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con siti selezionati attraverso le postazioni disponibili, le visite guidate, le attività di sostegno all'apprendimento delle lingue e le attività culturali.
Ricadono sugli utenti le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

I servizi

Accesso
L'utilizzo dei servizi delle due strutture, previa iscrizione, è gratuito e rivolto alla generalità della popolazione. Per l'iscrizione occorre presentare il codice fiscale in forma di tesserino magnetico, che funge da tessera di iscrizione, e un documento di identità in corso di validità, oppure, per i cittadini stranieri non UE, il permesso di soggiorno in corso di validità, comprovante il domicilio in provincia di Bolzano.
Per i minori la richiesta di iscrizione deve essere effettuata da un genitore o dal tutore legale, corredata di una fotocopia del documento di identità dello stesso.
L'iscrizione permette di accedere anche alle altre biblioteche del sistema catalogo Explora.
L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali variazioni di indirizzo e di telefono.
Gli ospiti delle case di accoglienza possono utilizzare i materiali in loco. Per il prestito dei materiali possono fare riferimento all'associazione che gestisce l'accoglienza. (vedi apposito regolamento).
Il Centro Multilingue e la Mediateca sono dotati di sistema antitaccheggio; i portatori di pace-maker sono invitati a comunicarlo prima dell'entrata per poter garantire loro un accesso secondario protetto.

All'interno delle strutture non è permesso il consumo di cibi e bevande, nonché l'utilizzo di telefoni cellulari. Gli animali sono ammessi in biblioteca con le dovute precauzioni, purché non creino disturbo.
In base alla legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6 sulla "Tutela della salute dei non fumatori" è vietato fumare all'interno delle due strutture[8].

Reference, il servizio di informazione
Il "reference" del Centro Multilingue/Mediateca aiuta a individuare il materiale più adatto ai propri gusti e obiettivi linguistici, fornisce informazioni sui servizi e sulle iniziative del Centro Multilingue e della Mediateca Multilingue, offre assistenza per la consultazione del catalogo on-line e fornisce utili indicazioni per ricerche su tematiche particolari e sulle opportunità di studio autonomo tramite le numerose risorse fruibili gratuitamente dal web.

Consultazione
La consultazione in loco del patrimonio è prevista per tutti gli utenti regolarmente iscritti, è gratuita e possibile durante gli orari di apertura.
I materiali vanno utilizzati con cura e restituiti integri entro i tempi stabiliti. L'utente (per i minorenni il genitore o chi ne fa le veci) è personalmente responsabile del materiale preso in prestito e non può prestarlo a terzi. È inoltre responsabile per danni a materiali, apparecchiature ed arredi.
Guasti o eventuali inconvenienti di funzionamento riscontrati nell'uso del materiale e/o delle apparecchiature vanno prontamente segnalati al front-office.
Il materiale danneggiato o perduto dovrà essere riacquistato o rimborsato secondo le indicazioni previste dall'Amministrazione provinciale. Dopo la consultazione il materiale va riconsegnato agli addetti al prestito.
Sulle postazioni multimediali è possibile utilizzare esclusivamente materiale di proprietà del Centro Multilingue/Mediateca. Non è consentito effettuare il download su supporti removibili.

Prestito
Il prestito dei materiali è gratuito e avviene mediante presentazione del codice fiscale (tessera sanitaria):
- I materiali sono concessi in prestito per un periodo di 30 (trenta) giorni, prorogabili una volta per ulteriori trenta giorni, in numero massimo di 5 opere (libri max. 5, altri materiali max. 2 per tipologia), ad eccezione di quelli di seguito evidenziati:
- I film, i cd musicali e le riviste sono prestabili per un periodo di 7 (sette) giorni e prorogabili una volta per ulteriori sette giorni, in numero massimo di 5 opere (max. 2 per tipologia);
- alcuni dizionari sono ammessi al prestito per una durata di 7 (sette) giorni.

Il prestito di supporti hardware è previsto solo per persone maggiorenni e residenti in provincia di Bolzano.

I seguenti materiali possono essere consultati solamente in loco:
- le enciclopedie e i dizionari in forma cartacea, le tesi di laurea
- i media/libri di particolare pregio
- i media/libri utilizzati come materiale dimostrativo
- il materiale sottoposto a vincoli speciali sul diritto d'autore (L. 633/1941 e L. 248/2000).

[8] Legge nazionale n. 3 del 16 gennaio 2003, art. 51

La proroga può essere effettuata on-line dal catalogo (OPAC), telefonicamente o tramite e-mail, prima della scadenza del prestito e può essere concessa solo se il materiale non risulta già prenotato da un altro utente.
I materiali possono essere prenotati dal catalogo web Explora, presso il front-office oppure telefonicamente o via mail. L'utente verrà avvisato non appena saranno disponibili. Il materiale prenotato rimane a disposizione per 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali la prenotazione verrà annullata.
Le informazioni personali all'utente relative a prenotazioni di materiali e solleciti di scadenze del prestito vengono inviate tramite sms.

In caso di inosservanza o violazione delle norme relative alla fruizione dei servizi, in proporzione alla gravità, la direzione del Centro Multilingue e della Mediateca può applicare le seguenti penali:
- sospensione temporanea dal prestito fino alla restituzione dei materiali nel caso di mancato rispetto del termine di restituzione al momento dell'invio del 2° sollecito;
- sospensione dal prestito, dopo l'invio del "sollecito perentorio" (3° sollecito), per un periodo pari alla durata del ritardo effettivo, che decorre dalla data di restituzione del materiale o di consegna di altro materiale equivalente – concordato con la rispettiva struttura - o del versamento di un importo corrispondente al valore del materiale stesso; vanno altresì riacquistati o rimborsati i materiali per i quali venga presentata una denuncia di furto; in caso di mancata restituzione o rifusione del materiale nelle modalità previste o di irreperibilità dell'utente all'indirizzo comunicato alla struttura, il nominativo dell'interessato/a verrà segnalato ai competenti organi amministrativi e/o di polizia, per il recupero del danno patrimoniale tramite riscossione coattiva;
- sospensione per 2 mesi dai servizi di tutoring in caso di mancata fruizione del servizio prenotato senza preavviso; il servizio prenotato e non usufruito non può essere recuperato;
- sospensione definitiva da tutti i servizi offerti da CML/MMM in caso di gravi violazioni; danneggiamenti e manomissioni arrecati volontariamente o causati da un uso improprio delle strutture e delle attrezzature in esse presenti; i danni dovranno essere risarciti dall'utente secondo le indicazioni fornite dalla struttura;
- denuncia dell'utente alle autorità competenti per l'utilizzo dei materiali a scopo di lucro, per la riproduzione e l'utilizzo diverso da quello consentito ai sensi di legge, per attività illecite o illegali dallo stesso compiute, come pure per l'uso di internet per scopi non consentiti dal presente regolamento.

Auto-prestito e restituzione 24h
Il Centro Multilingue e la Mediateca sono dotati di postazioni di auto-prestito che consentono agli utenti iscritti di effettuare autonomamente la registrazione e la restituzione dei prestiti. Per l'uso delle postazioni è necessaria la tessera sanitaria, eccetto che per le restituzioni. Il servizio è attivo durante l'intero orario di apertura e il personale è a disposizione per illustrarne il funzionamento.
Per la restituzione dei media del Centro Multilingue fuori orario di apertura, all'ingresso della Biblioteca Claudia Augusta, in via Marconi 2 a Bolzano, è a disposizione un "Bibliomat" che consente di restituire i materiali 24 ore su 24, 7 giorni su 7, depositandoli nell'apposito sportello. Gli utenti potranno accedere al servizio con la propria tessera sanitaria.

Prestito interbibliotecario
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.
Il Centro Multilingue è inserito 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.

Il prestito interbibliotecario avviene regolarmente tra il Centro Multilingue di Bolzano e la Mediateca Multilingue di Merano. Nei due centri si possono indistintamente richiedere o restituire i media delle due strutture senza costi aggiuntivi.

Per quanto riguarda invece il prestito interbibliotecario con le altre biblioteche nazionali, il Centro Multilingue e la Mediateca prevedono il prestito dei propri titoli su esclusiva richiesta dell'utente alla propria biblioteca di riferimento. I costi per l'invio del materiale sono sostenuti dal Centro Multilingue/dalla Mediateca, quelli per la restituzione avvengono secondo le modalità della biblioteca richiedente e non sono imputabili ai due centri. La richiesta di materiale di altre biblioteche presso il Centro Multilingue sarà considerata unicamente per i testi specialistici, strettamente attinenti alla mission del Centro.

Consulenza all'apprendimento autonomo delle lingue
Ogni utente può prenotare ogni anno e per ogni lingua 4 incontri individuali di consulenza per ricevere suggerimenti utili al fine di imparare o migliorare una lingua in modo autonomo.
Una consulenza specifica è offerta anche per la preparazione agli esami di certificazione linguistica e sul tema dei soggiorni-studio all'estero.
Il calendario delle consulenze è disponibile sulla pagina web.

Internet
In ogni sede sono disponibili per l'utenza alcune postazioni con accesso internet gratuito a un corso di lingue online, a siti selezionati e classificati su un portale dedicato, a podcast linguistici e a risorse online per la preparazione alle certificazioni linguistiche.
Presso la Mediateca di Merano è disponibile una rete wifi per dispositivi portatili personali.
Sui pc a disposizione dell'utenza le risorse internet devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dei due centri: apprendimento delle lingue, multiculturalità, interculturalità. In particolare, il Centro Multilingue e la Mediateca dispongono di una pagina web istituzionale www.provincia.bz.it/lingue, nella quale sono presenti:

- una selezione di siti online e podcast dedicati alle lingue, con spunti, idee e proposte per l'autoapprendimento;
- un canale YouTube;
- consigli e strumenti utili per l'autoapprendimento e per il plurilinguismo precoce;
- link e risorse per la preparazione agli esami di certificazione linguistica;
- l'elenco periodico delle nuove acquisizioni e bibliografie tematiche;
- news;

Attraverso le postazioni pc e la rete messi a disposizione dai due centri è dunque severamente vietato:
- *alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni dell'hardware o del software del computer;*
- *caricare o scaricare files in rete o sul disco fisso;*
- *utilizzare memorie esterne removibili;*
- *svolgere attività commerciali, sottoscrivere abbonamenti o effettuare acquisti;*
- *accedere a siti non rispondenti alle finalità proprie delle due strutture;*
- *accedere a siti con materiale illegale e inappropriato, e lesivi della dignità altrui;*
- *violare la privacy e la riservatezza di terze persone*

L'utilizzo di internet da parte di minori di 18 anni è consentito previa autorizzazione di un genitore o dell'esercente la potestà genitoriale.
L'accesso alle postazioni internet e alla rete wifi è assicurato compatibilmente con le esigenze di servizio.
Il personale non è tenuto ad assistere gli utenti, può invece intervenire e sospendere la navigazione in qualsiasi momento, a propria insindacabile discrezione, nel caso in cui l'utente svolga ricerche su siti o visioni materiali non attinenti agli obiettivi del Centro Multilingue e della Mediateca oppure ritenuti inappropriati per un luogo di pubblico accesso o addirittura illegali.
L'utente è direttamente responsabile civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio internet.
Il Centro Multilingue e la Mediateca (o l'ente incaricato), sono tenuti a conservare traccia di ogni navigazione effettuata, qualora previsto dalla normativa. Le informazioni raccolte restano a disposizione esclusivamente delle autorità competenti, qualora ne facciano richiesta, e non ledono in alcun modo il diritto alla privacy degli utenti. La direzione (o l'ente incaricato) si riserva comunque di segnalare alle competenti forze di polizia per gli accertamenti del caso, quegli utenti che compiono abusi o svolgono attività illecite o illegali.
L'utente è inoltre responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

Biblioteca digitale Biblioweb
Gli utenti iscritti al sistema delle biblioteche italiane della provincia di Bolzano possono accedere a Biblioweb www.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.
Accedendo al portale utilizzando come credenziali il proprio codice fiscale, è possibile scaricare risorse elettroniche in prestito digitale per un periodo di 14 giorni. L'e-book

scaricato può essere letto sul computer, sullo smartphone, sul tablet o sull'e-book reader: dopo i 14 giorni ritorna disponibile per altri lettori.

Altri servizi online
Il Centro Multilingue e la Mediateca informano i propri utenti con continuità su tematiche organizzative (per es. eventuali chiusure) ed eventi linguistico-culturali. Tale informazione avviene attraverso differenti canali:

- la pagina web istituzionale www.provincia.bz.it/lingue;
- la mailing list dedicata (per essere inseriti è sufficiente autorizzarne l'adesione, all'atto dell'iscrizione, indicando il proprio indirizzo e-mail);
- i social media;
- volantini e manifesti, in occasione di iniziative o eventi specifici;
- vetrine tematiche;
- gli organi di stampa locali.

Catalogo
Il patrimonio del Centro Multilingue e della Mediateca è parte del catalogo collettivo delle biblioteche della Provincia autonoma di Bolzano "Explora" www.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.

Suggerimenti d'acquisto e donazioni
Il Centro Multilingue e la Mediateca accettano suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti e, se in linea con le finalità istituzionali dei centri, si impegnano a soddisfarli nel minor tempo possibile.
Su richiesta dell'utente, il personale dei due centri informa sull'esito della proposta.
I suggerimenti d'acquisto vanno presentati su apposito modulo, indicando tutti i riferimenti utili per il reperimento.
Il Centro Multilingue e la Mediateca accettano donazioni documentarie da parte di privati cittadini, purché in sintonia con le finalità istituzionali dei due centri e in buone condizioni.

Promozione della lettura, delle lingue e delle culture
Il Centro Multilingue e la Mediateca mettono in evidenza le nuove acquisizioni con la pubblicazione mensile sulla pagina web delle liste delle novità e con la realizzazione di vetrine e tavoli tematici.
Bibliografie apposite mettono in evidenza collezioni particolari dei due centri, come "archivio lingue al cinema", "lingue e arte", "linguaggio specialistico per medici", ecc. Le bibliografie tematiche restano fruibili sulla pagina web.
Il Centro Multilingue e la Mediateca promuovono e partecipano ogni anno ad attività di promozione della conoscenza delle lingue e delle culture, anche in collaborazione con altre istituzioni, coerenti e funzionali alle finalità istituzionali dei due centri.

Reclami e suggerimenti
Il Centro Multilingue e la Mediateca accettano reclami, segnalazioni e suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.
La comunicazione va presentata tramite mail o in busta chiusa indirizzata alla coordinatrice dei centri:

Centro Multilingue, via Cappuccini 28, 39100 Bolzano
centromultilingue@provincia.bz.it oppure ufficio.bilinguismo@provincia.bz.it
Mediateca Multilingue, piazza della Rena 10, 39012 Merano
mediatecamerano@provincia.bz.it oppure ufficio.bilinguismo@provincia.bz.it
Saranno prese in considerazione solo le segnalazioni firmate e corredate di un recapito telefonico o mail. A queste sarà fornita risposta entro 30 giorni dalla ricezione delle stesse.

Diritti e doveri
Il personale del Centro Multilingue/della Mediateca:
- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi
- stabilisce rapporti con l'utenza basati sulla correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza
- assiste l'utente nelle richieste relative ai fini istituzionali delle due strutture

L'utente:
- rispetta gli orari di apertura/chiusura e le norme previste nel presente documento
- adotta un comportamento rispettoso e collaborativo nei confronti del personale del Centro/della Mediateca
- adotta un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti
- rispetta il patrimonio documentario, le attrezzature e gli arredi del Centro/della Mediateca
- rispetta le scadenze del materiale e gli appuntamenti fissati per i diversi servizi

La Carta dei servizi, approvata con decreto del Direttore di ripartizione, viene aggiornata ogni tre anni. L'aggiornamento degli allegati avviene invece secondo necessità.

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);

- Legge provinciale 13 marzo 1987, n. 5 "Incentivazione della conoscenza delle lingue" e successive modifiche e integrazioni;

- Legge provinciale 11 maggio 1988, n. 18 "Provvedimenti in materia di bilinguismo" e successive modifiche e integrazioni;

- 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".

Allegato

Gli standard di qualità dei servizi offerti

Il Centro Multilingue e la Mediateca si ispirano a principi di efficacia ed efficienza nella gestione delle proprie attività e dei servizi offerti.
La verifica dei risultati e della qualità del servizio, insieme al rapporto diretto e allo scambio di informazioni con l'utenza, sono aspetti importanti che permettono di avere un indice di soddisfazione in merito all'attività svolta.
Per alcuni servizi offerti, il Centro Multilingue e la Mediateca hanno individuato uno o più standard qualitativi e gli obiettivi da raggiungere in modo oggettivo e dettagliato.
In alcuni casi, sono previste forme di indennizzo se gli obiettivi prefissati non fossero stati raggiunti (v. singoli servizi offerti).

Servizio offerto	**Standard di qualità**	**Obiettivo 2020-2023**	**Indennizzo**
Accessibilità al pubblico	Orario di apertura settimanale	Minimo 28 ore di apertura settimanali in ogni struttura	Non previsto
	Giorni di chiusura l'anno	Massimo 30 giorni lavorativi di chiusura l'anno	1 consulenza individuale gratuita su appuntamento
	Accesso a carrozzine	L'accesso agli spazi di entrambe le strutture è sempre possibile	1 consulenza individuale gratuita su appuntamento
	Comunicazione	Comunicazione delle chiusure o di eventuali impedimenti tramite diversi canali (pagina web, newsletter, social) almeno 4 giorni prima	1 omaggio

Servizio offerto	**Standard di qualità**	**Obiettivo 2020-2023**	**Indennizzo**
Patrimonio aggiornato	Nuove acquisizioni	Minimo 1000 nuove risorse bibliografiche e multimediali l'anno (CML+MMM)	1 omaggio
	Revisione e scarto	Almeno ogni due anni	Non previsto
	Comunicazione	Elenco delle novità sulla pagina web istituzionale	Non previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
Organizzazione di iniziative ed eventi linguistico-culturali	Numero di iniziative organizzate	Minimo 2 iniziative al Centro Multilingue o presso la Mediateca Multilingue ogni anno	Non previsto
	Realizzazione di vetrine e tavoli tematici	Minimo 5 al Centro Multilingue e 5 in Mediateca ogni anno	Non previsto
	Comunicazione delle iniziative	Comunicazione tramite diversi canali (pagina web, newsletter, social) almeno 7 giorni prima dell'iniziativa	Non previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
Servizio di consulenza individuale all'apprendimento autonomo delle lingue	Numero di incontri di consulenza offerti	300 incontri annuali (CML+MMM)	Non previsto
	Varietà di lingue per cui il servizio è offerto	Il servizio di consulenza individuale viene offerto in entrambe le strutture per le lingue tedesca, inglese, italiana, francese e spagnola	1 consulenza individuale gratuita su appuntamento
	Comunicazione del servizio al pubblico	Comunicazione tramite diversi canali (pagina web, newsletter, social)	Non previsto

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

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 e i loro suggerimenti.

Prima edizione – gennaio 2020