

Gemeindebibliothek Salurn

Dienstcharta

Inhaltsverzeichnis

Präsentation

1. EINLEITUNG

- 1.1 Was ist die *Dienstcharta* der Gemeindebibliothek Salurn?
- 1.2 Leitziel und Leitbild der Gemeindebibliothek
- 1.3 Kurzer Überblick zur Geschichte der Bibliothek
- 1.4 Bibliotheksbestand
- 1.5 Allgemeine Grundsätze für die Erbringung der Dienstleistung
- 1.6 Gesetzliche Grundlagen
- 1.8 Das Leistungsangebot der Bibliothek
- 1.8 Ziele der Bibliothek

2. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

- 2.1 Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

3. BÜRGERNÄHE

- 3.1 Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern
- 3.2 Bewertung der Dienstleistungen
- 3.3 Anregungen und Beschwerden
- 3.4 Rechte und Pflichten

4. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

- 4.1 Was ist, wenn
- 4.2 Anschriften und Öffnungszeiten

Präsentation

Mit der Dienstcharta möchte die Gemeindebibliothek Salurn ihren Nutzerinnen und Nutzern einen Überblick über das gesamte Spektrum ihrer Leistungen und über ihre Qualitätsziele bieten. Eines der wichtigsten Anliegen der Bibliothek ist es, einen lebendigen Dialog mit der Dorfgemeinschaft und den Bibliotheksbenutzern herzustellen und aufrechtzuerhalten. Deshalb nimmt die Bibliothek die Anregungen, Hinweise und Kritiken der Benutzer sehr ernst, sind sie doch der Motor, der sie zu immer besseren Leistungen antreibt.

Die Dienstcharta stellt demnach eines der wichtigsten Mittel zum Schutz der Bibliotheksbenutzer dar und verpflichtet die Bibliothek dazu, die Qualitätsziele, die sie sich selbst gesteckt hat, einzuhalten. Der Erfolg ihres Handelns wird durch regelmäßige Umfragen zur Kundenzufriedenheit festgestellt und verifiziert.

1. EINLEITUNG

1.1 Was ist die *Dienstcharta* der Gemeindebibliothek Salurn?

Die vorliegende *Dienstcharta* bietet einen allgemeinen Überblick über das Leistungs- und Serviceangebot der Bibliothek und soll dazu beitragen, den direkten Austausch zwischen der Bibliothek und ihren Besucherinnen und Besuchern zu fördern.

Die Charta hat mehrjährige Gültigkeit und wird regelmäßig aktualisiert, etwa dann, wenn die angestrebten Ziele erreicht wurden bzw. inhaltliche Änderungen erfolgt sind.

Die *Dienstcharta* besteht aus:

1. einem gleichbleibenden Teil mit einem allgemeinen Überblick über die Stadtbibliothek (mehrjährige Gültigkeit);
2. einem veränderlichen Teil (Beiblätter), der jährlich aktualisiert wird.

Der veränderliche Teil der Dienstcharta enthält Informationen zu folgenden Bereichen:

- Qualitätsstandards und Qualitätsverbesserungen
- Ergebnisse der jährlichen Zufriedenheitsumfrage
- Sonderprojekte für das laufende Jahr
- Informationen und Neuerungen.

Die Dienstcharta trägt dazu bei, die Rechte und Pflichten aller Benutzer des Leistungsangebots der Bibliothek darzulegen. Mit diesem Dokument soll den Bibliotheksbesuchern die Möglichkeit geboten werden, mit der Bibliothek zu interagieren, sodass sie ein aktiver Teil ihres Wachstums werden, und die Bibliotheksdienste im Sinne der Effektivität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit vollständiger und benutzerfreundlicher gestaltet werden können.

Nachdem sich auch die Bedingungen für die Erbringung sowie die Inanspruchnahme der Dienstleistungen ständig verändern, ist die Dienstcharta sehr dynamisch und erfordert eine regelmäßige Anpassung. Jede bezeichnende Änderung bezüglich der verfügbaren Ressourcen, der Organisation und der Erwartungen der Benutzer muss durch neue Leistungsstandards ausgeglichen werden. Ziel des Bibliotheksdienstes ist es, immer höhere Standards anzustreben.

Damit jeder Benutzer die Möglichkeit hat, die Charta zu lesen oder eine Kopie davon zu besitzen, ist sie öffentlich auf der Website der Bibliothek (<http://www.salurnisbiblio.it/de>) zugänglich und zudem kostenlos in der Bibliothek erhältlich.

1.2 Leitziel und Leitbild der Gemeindebibliothek

Die Gemeindebibliothek ist eine kommunal geführte zweisprachige Einrichtung, über die die Gemeinde Salurn die Verwirklichung ihrer Satzungsziele – Aufwertung des kulturellen Erbes, kostenlose Vermittlung von Wissen, Zugang zu Information, Bildung, kulturelle und berufliche Entwicklung der Bürgerinnen und Bürger, Dokumentation des historischen und lokalen Erbes und der Traditionen, Verwirklichung des Rechts auf Bildung sowie Stärkung der demokratischen Kultur – anstrebt.

Seit ihrer Gründung hat die Bibliothek zwei wesentliche Aufgaben: Als lokale Informationsstelle sammelt sie Dokumente und Informationen von allgemeinem Interesse und macht sie für die Allgemeinheit verfügbar. Als historische Bibliothek hingegen erschließt und verwahrt sie Publikationen über die Geschichte der Gemeinde Salurn.

Mit dem Ziel, allen Bürgern grundlegende Informationen zur Verfügung zu stellen, hat die

Bibliothek ihren Wirkungsbereich in den letzten Jahren Zeit auch auf multimediale und multikulturelle Aspekte ausgebaut und den Benutzern den Zugang zu neuen Informations- und Telekommunikationsdiensten mit dem Zugriff auf Internet und Datenbanken auf anderen digitalen Medien ermöglicht.

Die Gemeindebibliothek wurde von der Landesregierung zur öffentlichen Bibliothek für die deutsche und italienische Sprachgruppe erklärt. Zur Umsetzung ihrer Bestrebungen hat die Bibliothek einen Sitz.

Als Informationsstelle und lokales Zentrum für bibliographische Dienste arbeitet die Bibliothek zudem mit den örtlichen Vereinen und kulturellen Einrichtungen und Institutionen zusammen, insbesondere mit dem Bildungsausschuss und Schulen, sowie mit öffentlichen oder privaten, italienischen und deutschen Einrichtungen.

Die Bibliothek inspiriert sich an den Grundsätzen des UNESCO-Manifests für öffentliche Bibliotheken und setzt sich für die Freiheit und das Wohlergehen der Gesellschaft und des Einzelnen ein. In diesem Sinne möchte die Bibliothek auch ein qualitativ hochwertiger, frei für einen Austausch und ein Beisammensein nutzbarer öffentlicher Raum sein, ein Ort der Begegnung und Debatte für das kulturelle Wachstum der Dorfgemeinschaft.

1.3 Kurzer Überblick zur Geschichte der Bibliothek

Bereits in den frühen Nachkriegsjahren gab es in der Grundschule eine kleine deutschsprachige Bibliothek, die vom Lehrerkollegium geführt wurde. Das besondere Engagement von zwei Lehrern aus Salurn, Reinhard Tessadri und Olga Ferrari, die ihre persönlichen Bücher zur Verfügung stellten, ermöglichte den Beginn und die Förderung von Leseförderungsaktivitäten.

Später, Anfang der sechziger Jahre, wurde dank der Bemühungen des Kaplans von Salurn, Pfarrer Georg Peer, der in Penon geboren wurde, auch mit der Unterstützung von Pfarrer Josef Pardatscher, dem Betreuer des Benefiziums Feigenputz auf dem Grieser Platz ein Raum für die katholische Jungschar geschaffen, wo deutschsprachige Bücher korrekt katalogisiert aufbewahrt und zum Verleih angeboten wurden.

Als 1977 das Jugendhaus „Josef Noldin“ auf Veranlassung von Dr. Viktoria Stadelmayer eröffnet wurde, wurde dort eine Bibliothek für die deutschsprachige Bevölkerung von Salurn eingerichtet, die wenig später den gesamten Feigenputz-Bestand aufnahm.

1980 wurde im Bürgersaal von Salurn im ersten Stock ein neuer Leseraum eingerichtet, der erst im darauf folgenden Jahr als italienische Gemeindebibliothek anerkannt wurde. Der ausschließlich italienische Bücherbestand war ein Geschenk der Schuldirektion Neumarkt, in der Person von Dr. Ivan Eccli. Die Lehrerin Maria Grasso erhielt als erste den Auftrag, die Bibliothek und den Verleihdienst zu leiten. Langsam und mit einigen Schwierigkeiten erlangte die Verleihstelle einen größeren Stellenwert und wurde zunehmend von den Kindern der Salurner Schulen besucht. Frau Grasso wurde im Dezember 1982 von Isabella Tessadri aus Salurn abgelöst, die von der Gemeindeverwaltung mit der Leitung der Bibliothek beauftragt wurde. Zu Beginn war die Bibliothek nur 6 bis 8 Stunden pro Woche geöffnet. Das zunächst sehr begrenzte bibliografische Angebot wurde in der Folge mit Nachschlagewerken und Klassikern der italienischen und europäischen Literatur erweitert.

Im Jahr 1989, nach Fertigstellung des neuen Sitzes der Mittelschule Salurn, beschloss die Salurner Gemeindeverwaltung, die Bibliothek in einige leere Räumlichkeiten der Schule anzusiedeln. Die Räume wurden neu eingerichtet und der Bestand an Büchern und audiovisuellem Material wurde mit den ersten Film- und Tongeräten ergänzt. Mit der Umsiedlung wurden die Öffnungszeiten von 8 auf 10 Wochenstunden erweitert. Die Tätigkeit der Bibliothek gestaltete sich dank der Zusammenarbeit mit den Mittelschulen zunehmend intensiv. Erstmals wurden der Salurner Bevölkerung Leseabende und Autorenlesungen angeboten, die die Bürger zunehmend auf das Lesen und die Bibliothek – nunmehr ein vielbesuchter Treffpunkt – aufmerksam machten. Die Bibliotheksleiterin wurde ab 1990 von Lorene Fauri unterstützt, die vor allem bei der Katalogisierung der Bücher mithalf.

Am 28. Februar 1990 beschloss der Gemeinderat, den Bibliotheksrat im Einklang mit der neuen Bibliothekssatzung mit einigen Vertretern der deutschen Sprachgruppe zu ergänzen. Die Gemeindebibliothek Salurn wurde somit zu einer zweisprachigen Bibliothek, die der gesamten Dorfgemeinschaft offen steht. Durch die Entstehung der neuen zweisprachigen Bibliothek wurden auch die bisherigen Erfahrungen mit der Leseförderung in deutscher Sprache eingebunden. Im Frühling 1993 übernahm Claudio Tomasini die Leitung, der anhand von Ausbildungskursen des Landesamtes für Bibliothekswesen eine Reihe von Kompetenzen in den Bereichen Bibliothekswissenschaft und Katalogisierung entwickeln konnte. Diese Kenntnisse ermöglichten binnen kurzer Zeit die Automatisierung des Verleihdienstes und progressiv auch die Katalogisierung des gesamten Bibliotheksbestands.

Ab 1995 übersiedelte die Bibliothek wieder: Sie erhielt ihren Sitz im renovierten Gebäude des italienischen Kindergartens, wo sie bis zum Sommer 2013 blieb. Der Bibliothekar trat im Jahr 1996 durch öffentlichen Wettbewerb in den Stellenplan der Gemeindeverwaltung ein. Aufgrund der immer dringenderen Notwendigkeit, die Räumlichkeiten des italienischen Kindergartens wegen der ansteigenden Anzahl der Kinder zu erweitern, musste die Bibliothek ihre Räumlichkeiten aufgeben und vorübergehend in die Räumlichkeiten am Cesare-Battisti-Platz 13 umziehen, wo sie über fünf Jahre lang blieb.

Im Januar 2019 übersiedelte die Bibliothek erneut, und zwar in einen großen Raum im Erdgeschoss des Herrenhofs, wo sie nun auf einen endgültigen Standort wartet, der im selben Gebäude eingerichtet werden soll.

Derzeit gehört die Bibliothek zu den öffentlichen Leseeinrichtungen; sie verfügt über einen zweisprachigen bibliographischen und multimedialen Bestand, um den Erfordernissen beider in Salurn vorhandenen Sprachgruppen gerecht zu werden. Die Bibliothek besitzt auch eine interessante Fotosammlung über die Geschichte des Dorfes, in der am Sitz oder auch online nachgeschlagen werden kann. Die Anordnung des bibliographischen Bestandes in offenen Regalen ermöglicht den Benutzern einen einfachen Zugang. Mit Ausnahme der Nachschlagewerke (Wörterbücher, Lexika usw.) werden Dias, Bücher, Zeitschriften und das Multimediamaterial kostenlos verliehen. Dauer des Verleihs: einen Monat

für Bücher, zwei Wochen für Hörbücher und eine Woche für die restlichen Werke. Den Vereinen des Dorfes stellt die Bibliothek außerdem verschiedenes Zubehör (Overhead-Projektor, Diaprojektor, Verstärker, Ausstattungsgerüste usw.) für Veranstaltungen zur Verfügung.

Mitglieder des Bibliotheksrats

Vorsitzende: Tiziana Raffaelli (1985-2011), Angelika Tengler (2012-2015), Tiziana Nardin (2016-2020)

Ratsmitglieder im Laufe der Jahre

(Vertreter der Kindergärten) Sigrid Barbi, Lorenza Tait

(Vertreter der Grundschulen) Alessandra Albertin, Angelika Sulzenbacher, Rosmarie Zipperle, Martin Sanin

(Vertreter der Mittelschulen) Erminio Caliciotti, Roberto Sichel, Noemi Callegari, Maximilian Barbi, Renate Tschurtschenthaler, Emanuela Atz, Gabriella Di Gregorio

(Vertreter der Pfarrgemeinderäte) Hedwig Masetti, Paolo Cristofolletti, Irene Mall, Lidia Giacomozzi

(Gemeindereferenten) Paolo Piffer, Ivano Morandini, Giorgio Giacomozzi, Marlene Tabarelli, Ivan Cortella, Lidia Faustin, Samantha Endrizzi, Martin Telch, Angelika Tengler, Tiziana Raffaelli, Tiziana Nardin

(Vertreter der Jugendgruppe und kooptierte Mitglieder) Margherita Nardon, Igor Pedoth, Lorene Franceschini, Rosanna Lonardi, Francesca Pojer, Oskar Dalvit, Ingrid Bommassar

Bibliothekare: Isabella Tessadri, Lorene Franceschini, Claudio Tomasini.

Mitarbeiter im Laufe der Jahre: Igor Pedoth, Cristina Terribile, Michaela Franceschini, David Vegher, Aaron Ceolan, Miriam Tabarelli, Margherita Nardon, Elisa Pierotello, Karin Schiller.

Bibliothekssitz und Räume

Die Bibliotheks- und Leseräume entsprechen den Sicherheitsregeln und sind entsprechend den Ansprüchen der Bibliotheksbesucher bequem ausgestattet.

Der Sitz der Gemeindebibliothek Salurn befindet sich vorübergehend in einem 250 m² großen Raum im Erdgeschoss des Herrenhofs, in der Dr. Josef-Noldin-Straße 5 - 39040 Salurn BZ, Tel. +39-(0)471-884664 E-Mail biblio.salurn@rolmail.net - Website: <http://www.salurnisbiblio.it/de> - Facebook-Seite.

- **Personal**

Die Bibliothek setzt qualifiziertes und serviceorientiertes Personal ein, das in der Lage ist, Benutzeranfragen zu beantworten, Backoffice-Aufgaben abzuwickeln und sich mit der Planung, Vorbereitung, Erbringung und Bewertung der Dienstleistungen zu befassen. Grundlage für das Verhalten der Mitarbeiter ist der von der Gemeinde übernommene Verhaltenskodex für öffentliche Angestellte und der von der AIB - „Associazione Italiana Biblioteche“, also der Italienischen Vereinigung der Bibliotheken, verabschiedete Pflichtenkodex für Bibliothekare (einsehbar in italienischer Sprache <http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>). Die ständige Weiterbildung des Personals ist ein vorrangiges Anliegen der Bibliothek und erfolgt im Rahmen von Kursen, die vom Südtiroler Bibliotheksamt und der Sektion Trentino-Südtirol des AIB angeboten werden.

1.4 Bibliotheksbestand

Der Gesamtbestand der Gemeindebibliothek beläuft sich auf etwa 22.500 Werke, mit einem jährlichen Zuwachs von etwa 600 Werken, von denen etwa zwei Drittel auf Italienisch und ein Drittel auf Deutsch sind.

Die Sammlung umfasst moderne Bücher, aber auch audiovisuelle und elektronische Medien und deckt alle Themenbereiche ab. Besondere Aufmerksamkeit gebührt der Literatur und den Sachbüchern in italienischer und deutscher Sprache, für die die Bibliothek zum Bezugspunkt für das gesamte Gebiet von Salurn geworden ist.

Die Bibliothek bietet eine Abteilung für Kinder und Jugendliche, denen etwa ein Viertel des Bestands gewidmet ist, sowie Belletristik und Sachliteratur für jede Altersgruppe, entsprechend den Standards der Charta der Sammlungen.

Zudem beizt die Bibliothek auch einen umfangreichen Zeitschriftenbestand. Die beiden wichtigsten Südtiroler Tageszeitungen und über 80 Zeitschriften sind offen zugänglich ausgestellt. Neben den aktuellen Zeitschriften sind auch nicht mehr gedruckte Zeitschriften verschiedener Art vorhanden, die eine wertvolle dokumentarische Ressource für Wissenschaftler und Forscher darstellen.

Dokumentensammlungen

Die Dokumentensammlungen werden nach internationalen Standards katalogisiert und monatlich durch Neuerwerbungen oder durch Spenden und Austausch aktualisiert.

Die Kriterien für die Erweiterung und Aktualisierung der Sammlungen sind in der *Charta der Sammlungen* der Bibliothek festgelegt.

Das Wachstum der Sammlungen ist hauptsächlich auf den Kauf von Büchern, Zeitschriften sowie audiovisuellen und elektronischen Medien zurückzuführen und ist vom jeweils verfügbaren Budget abhängig.

Die Bibliothek fördert die Beteiligung der Bürger an der Bildung der Sammlungen, indem Kaufvorschläge sowie Spenden der Benutzer entgegengenommen werden. Das als Geschenk erhaltene Material wird vom Personal beurteilt; sollte es geeignet sein, wird es in die Sammlung aufgenommen oder an die Benutzer weiterverschenkt.

Die Bibliothek überarbeitet die Sammlungen zweimal jährlich, wobei beschädigtes oder veraltetes bibliografisches bzw. uninteressant gewordenes Material, das den Anforderungen der Bibliotheksdienste nicht mehr entspricht, aussortiert wird. Die aussortierten Dokumente können über Flohmärkte verkauft oder kostenlos an andere Bibliotheken, Verbände, Schulen oder die Benutzer abgegeben werden.

1.5 Allgemeine Grundsätze für die Erbringung der Dienstleistung

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

Die Gemeindebibliothek Salurn inspiriert sich in ihren Tätigkeiten an den Vorgaben des italienischen Bibliotheksverbands (AIB), der 2014 die Erklärung von Lyon unterzeichnet hat. Dieses Dokument der IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) hat den Zweck, die Anerkennung der wesentlichen Rolle zu gewährleisten, die die Bibliotheken im Engagement zur Sensibilisierung der italienischen Gesellschaft für die Bedeutung der 17 von der Agenda 2030 diktierten Ziele der nachhaltigen Entwicklung tragen.

Darüber hinaus gelten für die Bibliothek die einschlägigen Landesbestimmungen zum öffentlichen Bibliothekswesen nach Maßgabe des L.G. Nr. 41/1983 und nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen.

Es ist zu beachten, dass sich das Bibliothekswesen in Südtirol in den vergangenen 20 Jahren sehr gut und überwiegend qualitätsorientiert entwickelt hat. Mit einem neuen Bibliotheksförderplan für die deutsche und ladinische Sprachgruppe (Bibliotheksplan 2021) soll eine weitere qualitative Weiterentwicklung des Bibliothekswesens sichergestellt werden. Der Bibliotheksplan 2021 gliedert sich in 13 Leitsätze, denen jeweils Handlungsfelder und Maßnahmen zugeordnet sind. Der Zeitplan gibt an, welche Maßnahmen gemeinsam und in welchem Zeitraum umgesetzt werden. Es bleibt weiterhin Aufgabe der Bibliotheken, allen Bürgern freien Zugang zu Information und Wissen zu bieten, die Lesefähigkeit der Gesellschaft zu erhalten und zur Informations und Medienkompetenz beizutragen. Damit leistet die Gemeindebibliothek Salurn gemeinsam mit den anderen Bibliotheken Südtirols einen wesentlichen Beitrag zur Agenda 2030 der Vereinten Nationen für eine nachhaltige Entwicklung. Neben diesen Funktionen übernimmt die Bibliothek auch ihre Aufgabe im Bereich der digitalen Bildung und interkulturellen Gesellschaftsentwicklung.

13 Leitsätze

- Bibliotheken sind Informations-, Bildungs- und Lernort
- Bibliotheken fördern die Lesekompetenz und die Freude am Lesen
- Bibliotheken fördern und schaffen Kultur
- Bibliotheken stehen als soziale Orte mitten in der Gesellschaft
- Bibliotheken sind Treffpunkte und Orte der Muße
- Bibliotheken sind digital
- Bibliotheken sind unterschiedlich
- Bibliotheken sind Teil der Gemeinde
- Bibliotheken sind vernetzt
- Bibliotheken haben kompetente Mitarbeiterinnen
- Bibliotheken bauen auf das Engagement von Ehrenamtlichen
- Bibliotheken werden unterstützt
- Bibliotheken prüfen sich selbst

Die *Dienstcharta* inspiriert sich an folgenden Prinzipien:

Gleichheit

Die Gemeindebibliothek garantiert gleiche Leistungen für alle Benutzerinnen und Benutzer, unabhängig von Alter, Geschlecht, sexueller Ausrichtung, Herkunft, Religion, Nationalität, Sprache, Meinung und Gesellschaftsschicht. Zu ihren Grundwerten zählen die Unparteilichkeit, die Meinungsvielfalt, die Gewährleistung des Datenschutzes und die Beachtung der besonderen Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen.

Die Gestaltung der Sammlungen und das Leistungsangebot sind keinen ideologischen,

politischen, religiösen oder wirtschaftlichen Zwängen unterworfen. Die Leistungen der Bibliothek richten sich in erster Linie an alle Bürgerinnen und Bürger, die ihren Wohnsitz in Südtirol haben. Aber auch alle anderen Personen und Einrichtungen können die Dienste der Stadtbibliothek in Anspruch nehmen, wobei die in der Benutzerordnung genannten Beschränkungen und Regeln zu beachten sind.

Die Bibliothek achtet die Datenschutzbestimmungen im Umgang mit personenbezogenen Daten, auch mit Blick auf die Präferenzen und das Ausleihverhalten der Nutzerinnen und Nutzer.

Unparteilichkeit und Kontinuität

Die Bibliothek richtet sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeit nach den Grundsätzen der Objektivität, der Unparteilichkeit, der Gleichheit und der Kontinuität.

Über etwaige Änderungen im Leistungsangebot oder über Dienstunterbrechungen werden die Benutzerinnen und Benutzer im Voraus umfassend unterrichtet. Grundsätzlich ist die Bibliothek darum bemüht, Unannehmlichkeiten weitestgehend zu vermeiden und den Dienst so rasch wie möglich wieder aufzunehmen.

Kontinuität

Die Dienstleistungen werden kontinuierlich und regelmäßig innerhalb der bekannten Öffnungszeiten erbracht.

Im Falle eines unregelmäßigen Betriebs oder einer Unterbrechung des Dienstes werden alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen, um diese zeitlich zu beschränken und die Unannehmlichkeiten für die Benutzer so gering wie möglich zu halten.

Zugänglichkeit

Die Öffnungszeiten und die Nutzung der Bibliotheksdienste sind auf die Bedürfnisse der Benutzerinnen und Benutzer abgestimmt. Ziel ist es, besonders vielen Menschen die Nutzung der Bibliothek zu ermöglichen. Die Nutzerinnen und Nutzer werden gegebenenfalls rechtzeitig über eine Verkürzung der Öffnungszeiten informiert. Es ist ein Anliegen der Bibliothek, die architektonischen Barrieren in ihren Standorten zu beseitigen.

Recht auf Wahlmöglichkeit

Die Sammlungen und Dienstleistungen umfassen die verschiedenen Dokumentationsmöglichkeiten auf verschiedenen Datenträgern, die die aktuellen Trends und die Entwicklung der Gesellschaft widerspiegeln. Die Bibliothek informiert die Benutzerinnen und Benutzern über die verschiedenen Einrichtungen und Möglichkeiten vor Ort.

Beteiligung, Klarheit und Transparenz

Jede Benutzerin bzw. jeder Benutzer hat das Recht, Informationen über die Abwicklung der angeforderten Leistungen, über die Namen der Verfahrensverantwortlichen und die Bearbeitungszeit zu erhalten. Die Bibliothek begrüßt es, dass sich Nutzerinnen und Nutzer aktiv einbringen, unabhängig davon, ob es sich dabei um Einzelpersonen oder um Personengruppen handelt. Neben dem persönlichen Gespräch mit den Bürgern gewährleistet sie auch die Bereitstellung von anderen Mitteln und Formen zur Übermittlung von Vorschlägen, Anfragen, Anmerkungen und Beschwerden. Die Bibliothek garantiert die Vereinfachung der Verfahren und eine klare und rechtzeitige Information auch durch den Einsatz der Informationstechnologie. Die Daten, die für die Einschreibung in die Bibliothek benötigt werden, können bei Vorlage eines

gültigen Personalausweises auch in Form einer Eigenerklärung abgegeben werden.

Nachhaltigkeit, Effizienz und Kostenbewusstsein

Die Bibliothek hat sich der fortlaufenden Verbesserung der Qualitätsstandards und des Leistungsangebots nach den Grundsätzen der Nachhaltigkeit und der Effizienz verschrieben. Vor diesem Hintergrund werden die Wünsche und die Zufriedenheit der Nutzer und Nutzerinnen im Auge behalten, damit das Leistungsangebot qualitativ und quantitativ ihren Bedürfnissen angepasst werden kann.

Unentgeltlichkeit

Die Bibliothek bietet folgende unentgeltliche Grunddienstleistungen an: den Zugang zum Bibliothekssitz, das Nachschlagen in den Werken und die Ausleihe derselben, die bibliografische Beratung, die Nutzung von Internet über die Computerplätze der Bibliothek, Führungen sowie Aktivitäten zur Leseförderung und kulturelle Aktivitäten.

Zusätzliche Dienste, wie zum Beispiel das Fotokopieren von Texten in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung, der Ausdruck von Dokumenten, die Fernleihe von anderen italienischen Bibliotheken sowie die anfallenden Verwaltungsanktionen im Falle einer verspäteten Rückgabe werden den Benutzern unter Anwendung der geltenden Tarife zur Verfügung gestellt.

1.6 Gesetzliche Grundlagen

- Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016, Datenschutzerklärungen gemäß Art. 13 (Datenschutz)
- Richtlinie des Ministers für Reformen und Innovation in den öffentlichen Verwaltungen vom 20. Dezember 2006 „Für eine qualitätsorientierte öffentliche Verwaltung“
- Richtlinie des Ministers für den Öffentlichen Dienst vom 24. März 2004 - „Ermittlung der Dienstleistungsqualität anhand von Bürgerbefragungen“
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196 vom 30.06.2003 „Datenschutzgesetz“
- D.P.R. Nr. 445 vom 28.12.2000 „Einheitstext über die Gesetzesbestimmungen und Vorschriften auf dem Gebiet der Verwaltungsunterlagen“
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 286 vom 30. Juli 1999 - Abschnitt III - Artikel 11 - „Qualität der öffentlichen Dienste und *Dienstcharta*“
- Leuven-Communiqué, August 1998
- Dekret des Landeshauptmanns Nr. 13 vom 4. März 1996 - „Verordnung zu den öffentlichen Bibliotheken“
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 626 vom 19. September 1994 - „Verbesserung der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz“
- Manifest der UNESCO zur Öffentlichen Bibliotheken (1994)
- Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994 - „Grundsätze über die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen“
- Landesgesetz Nr. 41 vom 7. November 1983 - „Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens“ in der geltenden Fassung (abgeändert mit Landesgesetz Nr. 9 vom 20. April 1993 und Landesgesetz Nr. 15 vom 13. Oktober 1993)

1.8 Das Leistungsangebot der Gemeindebibliothek Salurn

Die Bibliothek ist eine Bereicherung für die gesamte Gemeinschaft und als solche für alle frei zugänglich. Sie bietet entsprechend den unten aufgeführten Modalitäten und Anforderungen dauerhaft eine umfassende Reihe von Möglichkeiten und Dienstleistungen an.

Öffnungszeiten

Öffnungszeiten der Bibliothek:

Dienstag	9:00-12:00	14:00-18:00
Mittwoch	9:00-12:00	14:00-18:00
Donnerstag	9:00-12:00	14:00-18:00
Freitag		16:00-19:00
Samstag	9:00-12:00	

Sommeröffnungszeiten (von Mitte Juni bis Mitte September):

<i>Dienstag</i>	<i>9:00-12:00</i>	<i>16:00-19:00</i>
<i>Mittwoch</i>	<i>9:00-12:00</i>	<i>16:00-19:00</i>
<i>Donnerstag</i>	<i>9:00-12:00</i>	<i>16:00-20:00</i>
<i>Freitag</i>	<i>9:00-12:00</i>	

Die Bibliothek hat keinen Betriebsurlaub und bleibt nur geschlossen, wenn beispielsweise keine Urlaubsvertretung möglich ist bzw. an Feiertagen und den wichtigsten Brückentagen.

Der Zugang zu den Bibliotheksräumen ist kostenlos und bedarf keiner Anmeldung. Das Mitnehmen von Rucksäcken, Aktentaschen, Taschen usw. in die Bibliothek ist zwar gestattet, aber sie müssen in den Schließfächern verwahrt werden. Der Verzehr von Speisen und Getränken ist in der Eingangshalle gestattet. In den anderen Räumen ist nur der Konsum von Flaschengetränken erlaubt.

Es ist empfehlenswert, keine persönlichen Gegenstände unbeaufsichtigt in den Räumlichkeiten zu lassen, da die Bibliothek nicht für Diebstahl oder missbräuchliche Verwendung durch andere Nutzer haftet.

Die Nutzer sind gebeten, ihre Mobiltelefone auf stumm zu schalten und nicht in der Bibliothek zu telefonieren.

Hunde sind in der Bibliothek erlaubt, sofern sie an der Leine geführt werden und der Besitzer darauf achtet, dass sie niemanden stören bzw. keine Schäden verursachen.

Jeder Benutzer muss:

- die Regeln der Bibliothek, die Leihfristen und die festgelegten Tarife einhalten;
- die Öffnungszeiten, die Regeln für ein ordnungsgemäßes Zusammenleben, das Rauchverbot und die anderen von der Verwaltung auferlegten Vorschriften, sowie die Ruhe in den Lesesälen einhalten und darf die Nutzung der angebotenen Dienstleistungen nicht durch das Mobiltelefon oder auf andere Weise stören;

- die Werke und Einrichtungsgegenstände mit Sorgfalt behandeln;
- einen korrekten und kooperativen Umgang mit dem Personal pflegen.

Eltern oder Erziehungsberechtigte sind für die Auswahl und korrekte Nutzung der Dienste durch Minderjährige selbst dann verantwortlich, wenn sie in den Bibliotheksräumen allein gelassen werden.

Sie sind für ihr Verhalten und den ggf. daraus entstandenen Schaden verantwortlich.

Benutzer, deren Zustand nicht dem öffentlichen Anstand entspricht, die sich in den Räumlichkeiten der Bibliothek oder in den zugehörigen Bereichen nicht angemessen verhalten bzw. deren Verhalten sich als für den ordnungsgemäßen Betriebsablauf als nachteilig erweist oder die sich nicht an die Dienstcharta halten, werden zunächst vom Personal ermahnt und können bei wiederholtem Verstoß aus der Bibliothek verwiesen werden. Dies gilt auch für Minderjährige.

Präsenzbestand

Die Lektüre und das Nachschlagen im dokumentarischen Material der Bibliothek ist kostenlos. Das gesamte Material ist in offenen Regalen ausgestellt, das heißt es ist für die Benutzer direkt zugänglich, mit Ausnahme eines kleinen Teils, der sich im Lager befindet und daher beim Bibliothekspersonal angefordert werden muss. Die Dokumente können frei aus den Regalen entnommen, eingesehen und auf den Tischen liegen gelassen werden. Das Personal kümmert sich darum, sie wieder einzuräumen.

Die Zeitungen müssen einzeln konsultiert werden.

Der Benutzer ist für die **ordnungsgemäße Aufbewahrung** der zum Nachschlagen erhaltenen Unterlagen verantwortlich und ist im Schadensfall zum Schadensersatz verpflichtet.

Beratung

Der Beratungsdienst bietet Unterstützung bei der Durchführung bibliografischer Recherchen und bei der Katalogsuche und berätet die Benutzer auch hinsichtlich anderer Bibliotheks- und Informationsdienste im Gebiet. Die Bibliothekare stellen Literaturnachweise zur Verfügung, schlagen Informationsquellen vor, helfen bei der sachlichen und thematischen Recherche in Druckwerken oder Datenbanken und Internetressourcen.

Anfragen werden auch telefonisch oder über E-Mail (biblio.salurn@rolmail.net) entgegengenommen.

Einfache Recherchen werden in der Regel sofort durchgeführt (Suche nach einem einzelnen Buch/Autor/Thema, die nicht länger als 10 Minuten dauert). Zeitaufwendigere bibliografische Recherchen, die nicht während der Öffnungszeiten durchgeführt werden können, werden innerhalb der mit dem Benutzer vereinbarten Fristen durchgeführt.

Dieser Dienst steht allen Bürgern unentgeltlich zur Verfügung, auch wenn sie keinen Bibliotheksausweis besitzen. Die vom Nutzer angeforderten Fotokopien und Ausdrucke hingegen werden zu den im Abschnitt „Vervielfältigung“ angeführten Preisen angefertigt.

Internet

Die Bibliothek stellt ihren Nutzern neben den traditionellen Informationsquellen auch 2 Internetarbeitsplätze zur Verfügung. Die Nutzung des Internets ist kostenfrei, bedarf aber einer Anmeldung.

Minderjährige dürfen den Internetdienst ab 14 Jahren und nur mit der Zustimmung eines Elternteils bzw. eines Erziehungsberechtigten nutzen, der auch in die Informationen zur Internetsicherheit für Kinder und Jugendliche Einsicht nehmen und das entsprechende Formular in der Bibliothek unterzeichnen muss (derzeit ist diese Dienstleistung nicht verfügbar).

Die Nutzer haben die Möglichkeit, die Ergebnisse ihrer Recherche auf ihre eigenen Datenträger herunterzuladen. Dazu zählen die Ergebnisse einer Internetsuche aber auch Dokumente, die am Internetarbeitsplatz erstellt wurden.

Die Nutzung der Internetarbeitsplätze ist in der Regel auf bis zu zwei Personen gleichzeitig pro PC und auf eine Stunde täglich beschränkt; je nach Verfügbarkeit kann die Nutzungsdauer verlängert werden. In Vereinbarung mit den anderen anfallenden Dienstleistungen unterstützt das Bibliothekspersonal die Besucher in der PC-Benutzung. Das Personal der Bibliothek ist aber keineswegs dazu angehalten, Minderjährige in der Nutzung des Internets zu überwachen; diese Aufsicht gebührt den Eltern oder Erziehungsberechtigten.

Über die Internetarbeitsplätze besteht die Möglichkeit, Dokumente im A4-Format in Schwarz/Weiß auszudrucken. Die entsprechenden Tarife sind im Abschnitt „Vervielfältigung“ angeführt.

Zudem bietet die Bibliothek eine kostenlose WLAN-Verbindung zur Nutzung auf eigenen Geräten

an. Für Minderjährige ist für die Nutzung der WLAN-Verbindung eine Ermächtigung durch einen Erziehungsberechtigten notwendig. Dafür muss sich der Erziehungsberechtigte persönlich in die Bibliothek begeben und einen Lichtbildausweis vorlegen.

Benutzer, die sich nicht an die Angaben dieser Verordnung halten, können von der Nutzung des Dienstes ausgeschlossen werden.

Ausleihe

Ausleihberechtigt sind alle Personen, unabhängig von ihrer Staatsangehörigkeit. Die Anmeldung für die Ausleihe erfolgt direkt vor Ort nach Vorlage eines gültigen Ausweisdokuments und der Steuerkarte. Diese fungiert als Bibliotheksausweis. Die Anmeldung ist kostenlos und erfolgt persönlich. Bibliotheksnutzer, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, müssen das Anmeldeformular von einem Elternteil oder einem Erziehungsberechtigten unterschreiben lassen. Personenbezogene Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen verwaltet.

Das gesamte Sammlung der Bibliothek darf entliehen werden - ausgenommen sind nur der Präsenzbestand (Wörterbücher, Atlanten und Enzyklopädien) sowie Tageszeitungen und die neuesten Ausgaben der Zeitschriften.

Wörterbücher, Gesetzbücher u. ä. Publikationen, die für Prüfungen oder Wettbewerbe benötigt werden, können für 24 Stunden entlehnt werden.

Die nachfolgende Tabelle gibt Auskunft über die maximale Anzahl von ausleihbaren Medien und die Leihfrist nach Art des Materials:

DOKUMENTE DER BIBLIOTHEK	ERLAUBTE ANZAHL	LEIHFRIST JE NACH MATERIALTYP
Bücher	5 Einheiten	30 Tage
Zeitschriften	3 Einheiten	7 Tage
DVDs	3 Einheiten	7 Tage
CD/CD-ROM	3 Einheiten	7 Tage
Geografische Landkarten	3 Einheiten	7 Tage
E-READER	1 Einheit	30 Tage
Hörbücher	3 Einheiten	15 Tage
Spiele	3 Einheiten	7 Tage

Für bestimmte Kategorien/Bedürfnisse (Lehrkräfte, Institutionen, Universitätsstudenten, kulturelle Initiativen) kann die maximale Anzahl von entliehenen Medien abweichen.

Es können nicht zu viele Medien zum gleichen Thema entliehen werden. Die entsprechende Entscheidung wird unter Berücksichtigung verschiedener Parameter (Anzahl der Medien im Bibliotheksbestand, Zeitraum des Jahres, Bedarf) vom Bibliothekspersonal getroffen.

Der Benutzer ist verpflichtet, den Zustand des Materials zum Zeitpunkt der Ausleihe zu überprüfen und dem Personal eventuelle Schäden zu melden. Das entliehene Material muss mit Sorgfalt behandelt werden und darf nicht beschädigt werden. Es dürfen keine Notizen oder Unterstreichungen gemacht werden.

Der Benutzer ist für alle Schäden am ausgeliehenen Material verantwortlich, die zum Zeitpunkt der Ausleihe nicht gemeldet wurden.

Die Entlehndauer kann um weitere 7, 15 bzw. 30 Tage verlängert werden, sofern das Werk nicht von einem anderen Nutzer vorgemerkt wurde. Es sind maximal 2 Verlängerungen für dasselbe Werk gestattet. Die Verlängerung der Leihfrist kann ab drei Tagen vor Ablauf wie folgt beantragt werden:

- persönlich

- telefonisch unter der Nummer +39 (0)471 884664
- per E-Mail unter der Adresse biblio.salurn@rolmail.net
- über das Explora Portal.

Die Verlängerung der Leihfrist für Werke aus anderen Bibliotheken, die über die Fernleihe ausgeliehen wurden, unterliegen den Bestimmungen der Ursprungsbibliothek.

Medien, die bereits ausgeliehen sind, können wie folgt vorgemerkt werden:

- persönlich
- telefonisch unter der Nummer +39 (0)471 884664
- per E-Mail unter der Adresse biblio.salurn@rolmail.net
- über das Explora Portal.

Sobald das vorgemerkte Werk zurückgegeben wird, benachrichtigt das Bibliothekspersonal den Benutzer, der es vorgemerkt hat, noch am selben Tag (per E-Mail, SMS oder Telefon, je nach angegebenen Kontaktdaten). Das Werk liegt ab der Benachrichtigung 7 Tage lang zur Abholung bereit.

Die Leihe ist persönlich. Die Dokumente der Bibliothek müssen mit Sorgfalt behandelt werden. Der Nutzer ist für jeden verursachten Schaden (inkl. Unterstreichungen und Notizen bzw. andere Beschädigungen) verantwortlich. Bei Verlust, Beschädigung oder Nichtrückgabe eines Werks ist der Benutzer verpflichtet, dieses nach den Anweisungen des Bibliothekspersonals durch ein identisches oder gleichwertiges Werk zu ersetzen oder den am Buchumschlag angeführten Preis bei anderweitigem vorübergehendem Ausschluss von weiteren Ausleihen zu bezahlen. Bei Rückgabe der Bücher und Publikationen prüft der Bibliothekar, ob diese beschädigt wurden. Die Rückgabe des ausgeliehenen Materials kann am Schalter oder über die 24-Stunden-Rückgabebox erfolgen, die sich im Außenbereich in Eingangsnähe befindet (sobald sie am neuen Standort montiert wird).

Die Rückgabe von Werken aus anderen Bibliotheken ist nicht gestattet.

Bei einer verspäteten Rückgabe der entliehenen Werke informiert die Bibliothek den Nutzer in der Regel per SMS. Sollte der Nutzer die Werke daraufhin nicht zurückgeben, wird er schriftlich gemahnt. Der mangelnden Rückgabe folgt eine Mahnung, die per Einschreiben mit Rückschein zugestellt wird, und einen 6-monatigen Ausschluss von der Ausleihe ab der Rückgabe der Werke bewirkt. Die neuerliche Zulassung ist an die Rückgabe der entliehenen Werke oder an den Schadenersatz gebunden. Das Leihverbot gilt für alle Bibliotheken Südtirols.

Für die verspätete Rückgabe der entliehenen Werke werden keine Sanktionen verhängt. Der Benutzer wird jedoch für Verspätungen von mehr als 30 Tagen für den gleichen Zeitraum von der Ausleihe der Werke ausgeschlossen.

Anmerkungen: Einschreibungen und Ausleihen werden bis 5 Minuten vor Schließung durchgeführt.

Digitalisierung

Texte, Abbildungen und Dokumente der Bibliothek können gemäß der geltenden Gesetzgebung zur Vervielfältigung eingescannt zur Verfügung gestellt werden.

In Alternative dazu können die eingescannten Dokumente per E-Mail an die vom Benutzer angegebene Adresse verschickt werden.

Das Bibliothekspersonal speichert die eingescannten Dokumente nicht auf persönlichen Datenspeichern der Benutzer.

Der Nutzer übernimmt jegliche Verantwortung für die Verwendung der gelieferten Scans.

Der Dienst ist kostenlos.

Kaufvorschläge

Über die „Wunschliste“ kann jeder Benutzer den Kauf eines Buches oder einer Zeitschrift vorschlagen, indem er das entsprechende Formular ausfüllt.

Die angeforderten Werke werden erworben, wenn der Inhalt, das Format und die Kosten der Beschaffenheit der Sammlungen und dem Zweck der Bibliothek entsprechen. In diesem Fall wird der Benutzer benachrichtigt und das Werk steht ihm 7 Tage zur Abholung zur Verfügung. Jeder Benutzer kann maximal 10 Wünsche pro Jahr formulieren.

Schenkungen

Die Bibliothek nimmt geschenkte Bücher und Dokumente an, sofern sich diese in gutem Zustand befinden, und behält sich eine entsprechende Auswahl vor.

Aussortierte Werke werden an andere Bibliotheken gesendet, den Nutzern zur Verfügung gestellt oder entsorgt. Aus diesem Grund muss der Schenker seine Bücher vor der Schenkung sorgfältig überprüfen und jene für sich behalten, die er noch behalten möchte.

Aufgrund des nur begrenzt verfügbaren Stauraums für die Kartons und die nachfolgende Auswahl der Bücher, ist die Bibliothek vor der Schenkung zu kontaktieren. Die Bibliothek kann die Bücher nicht abholen, diese müssen vom Schenker selbst in die Bibliothek gebracht werden.

Zugang zum Stromnetz

Die Bibliotheksbesucher können ihre Geräte an die Stromversorgung der Bibliothek anschließen. Das Verlegen von Stromkabeln auf dem Boden ist nicht erlaubt.

Die Dienste der Bibliothek lassen sich wie folgt unterteilen:

- Basisdienst: Leseförderung, Unterstützung der Besucherinnen und Besucher bei der Nutzung der Bibliothek, Wissensförderung, z. B. durch Einrichtung eines separaten Bereichs mit Kinder- und Jugendliteratur;
- Forschung und Studium: Bereitstellung von Dokumenten und Informationen für Studien- und Forschungszwecke;
- Aufbewahrung und Dokumentation von Publikationen mit Lokalbezug: Die Bestände werden sachgerecht gelagert, den Benutzerinnen und Benutzern zugänglich gemacht und mit bibliographischen bzw. Archivinformationen versehen. Im Fokus stehen vor allem bibliografische Dokumente bezüglich der Gemeinde Salurn und Umgebung.

Im Einzelnen bietet die Bibliothek folgende Dienstleistungen an:

- Leihe und Fernleihe (sofern möglich)
- Beratung und Auskunft (vor Ort und online)
- Vervielfältigung von Dokumenten
- Schnellkurse über die Nutzung des Online-Katalogs
- Konsultation von Sonderbeständen (historisches Gemeindearchiv)
- Elektronische und multimediale Dienste
- Leseförderung und Führungen durch die Bibliothek

Die Bibliothek veranstaltet auf Anfrage Bibliotheksführungen und kulturelle Initiativen, wie bibliographische Ausstellungen, Buchvorstellungen, Autorenlesungen und didaktische Veranstaltungen.

Insbesondere bietet sie Bibliotheksführungen für Schülerinnen und Schüler der Grund- und Mittelschule an:

- Die öffentliche Bibliothek und wie sie funktioniert
- Die Geschichte des Buches

- Recherchen in der Bibliothek

Jedes Modul dauert zwischen 90 und 120 Minuten. Die Führungen müssen vorgemerkt werden. Die Bibliothek veranstaltet verschiedene Initiativen zur Leseförderung und zur Steigerung der Bekanntheit der Bibliothek.

Das Projekt „Lesebrücken“ richtet sich an Kinder und Jugendliche der örtlichen Schulen – sowohl der italienischen als auch deutschen Klassen – und sieht jährlich zwei bis drei Zusammentreffen mit Autoren vor.

Sprachen-Bibliocafé: Konversationszyklen in der Bibliothek in verschiedenen Sprachen.

Themenabende: Vertiefung von Themen von besonderer Aktualität oder Relevanz für die ganze Familie. Die Themen können auch von den Bibliotheksbesuchern vorgeschlagen werden.

In den Sommermonaten findet immer der Lesewettbewerb „Meine Sommerlektüre“ für Grundschul Kinder statt.

Die personenbezogenen Daten der Teilnehmer werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen verwaltet.

Die Bibliothek verfügt über eine eigene Facebook-Seite und eine Website, auf der sie unter anderem alle angebotenen Aktivitäten zur Leseförderung veröffentlicht.

1.8 Ziele der Gemeindebibliothek Salurn

Verbesserung der angebotenen Dienste.

- Ausbau und Anpassung der Öffnungszeiten unter Beibehaltung bzw. Verbesserung der derzeitigen Qualitätsstandards

- Regelmäßige Fach- und Kommunikationsschulungen für das Personal

- Angemessene finanzielle Mittelbindung für die Qualität des Bibliotheksbestands.

Einfachere Nutzung

- Regelmäßige Aktualisierung des Online-Katalogs durch Aufnahme der Neuzugänge
- Modernisierung und Ausbau der Multimedia- und Computerausstattung
- Ausbau des Internetangebots (im neuen Standort).

Zugänglichkeit für alle Bürgerinnen und Bürger ohne jegliche Diskriminierung

- Die Bibliothek steht allen Bürgerinnen und Bürgern offen, unabhängig von Geschlecht, Volksgruppe, Sprache, Religion, politischer Gesinnung. Bei der Auswahl des Bestandsmaterials wird auf größtmögliche Diversifizierung geachtet. Für Menschen mit Behinderung werden dort, wo architektonische Barrieren nicht kurzfristig entfernt werden können, alternative Möglichkeiten zur Nutzung des Bibliotheksbestandes geboten.

Leseförderung

- Einrichtung von Lesetreffs und Veranstaltung verschiedener Initiativen mit dem Ziel, den Erwachsenen, Jugendlichen und Kindern die Bibliothek näherzubringen und kulturelle Anreize zu schaffen.

Modernisierung und Rationalisierung

Gebührenpflichtige Sonderleistungen

S/W-Kopien im A4- und A3-Format (kein bibliotheksfremdes Material).

Fernleihe über das Südtiroler Bibliothekennetz.

Fernleihe

Der Südtiroler Fernleihdienst ist kostenlos und hat den Zweck, den Umlauf von Büchern und Medien in der Provinz zu ermöglichen, mit dem Ziel, Forschung, Studium, berufliche

Weiterbildung und ein lebenslanges Lernen zu fördern. Die Landesbibliotheken „Dr. F. Tessmann“ und „Claudia Augusta“ sowie die Bozner Stadtbibliothek „C. Battisti“ stellen ihren Bücher- und Medienbestand zur Verfügung, wobei das angeforderte Material nach dem Grundsatz der Gegenseitigkeit kostenlos über die am Projekt beteiligten Bibliotheken zugestellt wird. Die Projektbibliotheken sind in der Leihverkehrsordnung der Südtiroler Bibliotheken (www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche) aufgelistet.

Die Gemeindebibliothek Salurn ist Teil dieses Südtiroler Fernleihe-Bibliothekswesens und hat die Möglichkeit, nicht in der Bibliothek vorhandene Werke von anderen Bibliotheken, die am Leihverkehr teilnehmen, auszuleihen. Die Lieferzeiten der Werke richten sich nach dem Kalender, der vom Amt für AV-Medien erstellt wird und den beteiligten Bibliotheken zur Verfügung steht.

Die empfangende Bibliothek verpflichtet sich, als Verbindungsglied zwischen dem Endbenutzer und der Leihbibliothek zu fungieren und die korrekte Nutzung und fristgerechte Rückgabe der Werke zu gewährleisten.

Die Anträge auf Fernleihe müssen an die Bibliothek gerichtet werden. Die Entlehndauer wird von der Leihbibliothek unter Berücksichtigung der Transportzeiten festgelegt. Sofern das Werk nicht von einem anderen Benutzer beantragt wurde, kann die Leihe maximal einmal verlängert werden.

Digitale Bibliothek Biblioweb

Benutzer, die im italienischen Bibliothekswesen der Provinz Bozen angemeldet sind, können auf Biblioweb biblioweb.medialibrary.it zugreifen. Dieses digitale Portal bietet von überall und kostenlos Zugang zu italienischen und ausländischen Zeitungen, E-Books, Hörbüchern, Musik, Videos, Datenbanken und mehr.

Die verfügbaren Medien können je nach Art und Lizenz im Streaming oder als Download abgerufen werden.

Mit der Steuernummer als Anmeldedaten können E-Books für einen Zeitraum von 14 Tagen ausgeliehen werden. Das heruntergeladene E-Book kann auf dem Computer, Smartphone, Tablet oder E-Book-Reader gelesen werden: nach 14 Tagen steht es wieder für andere Leser zur Verfügung.

2. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN

2.1 Qualitätsstandards und Qualitätssicherung

Die Gemeindebibliothek hat verbindliche Qualitätsstandards eingeführt, die den Bürgerinnen und Bürgern als Maßstab für die Beurteilung der Leistungsqualität dienen und qualitativ hochwertige Dienstleistungen sicherstellen sollen.

Anhand dieser „Standards“ können die Aktivitäten der Bibliothek geprüft werden, um ein höchstmögliches Qualitätsniveau zu gewährleisten.

Die Bürgerinnen und Bürger können jedes Mal überprüfen, ob das Leistungsniveau, zu dem sich die Bibliothek verpflichtet hat, tatsächlich erreicht wird.

Sollten die Standards nicht eingehalten werden, können die Nutzer eine Beschwerde vorbringen. In den beigefügten Tabellen sind die von der Bibliothek ausgeführten Aktivitäten mit den jeweils garantierten Standards angeführt.

Die vorgeschlagenen Qualitätsstandards sind für das laufende Jahr gültig, und die entsprechenden Werte können in den folgenden Jahren aktualisiert und schrittweise verbessert werden.

3. BÜRGERNÄHE

3.1 Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern

Der Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern im Allgemeinen und den Benutzerinnen und Benutzern der Gemeindedienste ist gemäß der Richtlinie des Ministers für den Öffentlichen Dienst vom 24.03.2004 über die „Ermittlung der Dienstleistungsqualität anhand von Bürgerbefragungen“ eine vorrangige Aufgabe der öffentlichen Verwaltung. Um die Servicequalität laufend zu verbessern und eine Kultur des Dialogs und des Austausches zwischen Bibliothek und Bibliotheksbesuchern zu fördern, setzt die Bibliothek auf folgende Maßnahmen:

1. regelmäßige Messung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Leistungsangebot;
2. Auswertung der Anregungen und Beschwerden;
3. Überprüfung der Einhaltung der mit der *Dienstcharta* eingegangenen Qualitätsverpflichtungen.

3.2 Bewertung der Dienstleistungen

Die Ergebnisse der Befragungen sind nützliche Indikatoren für die qualitative Verbesserung des Angebots und werden regelmäßig veröffentlicht.

3.3 Anregungen und Beschwerden

Die Bibliothek ist offen für die Anregungen der Benutzerinnen und Benutzer und verpflichtet sich, Beschwerden und Meldungen über die Nichteinhaltung der in der Dienstcharta festgelegten Qualitätsstandards nachzugehen.

Beschwerden müssen schriftlich vorgebracht und klar und verständlich formuliert werden. Darüber hinaus müssen sie alle Angaben enthalten, die für eine gezielte Auseinandersetzung mit dem Problem notwendig sind. Dazu zählen:

- der Beschwerdegrund
- die Vorgehensweise des Personals (Name und Dienststelle)
- die Qualität der Serviceleistung
- die Nichteinhaltung der verbindlichen Qualitätsstandards.

Anregungen und Beschwerden werden entgegengenommen von:

- der Bibliotheksleitung
- dem Amt für Beziehungen zur Öffentlichkeit der Gemeinde Salurn.

3.4 Rechte und Pflichten

Sowohl die Bibliotheksbediensteten als auch die Benutzerinnen und Benutzer der Bibliothek haben Rechte und Pflichten zu beachten.

Pflichten der Gemeindeverwaltung:

- Angemessene Finanzierung der Bibliothek, Bereitstellung von Räumlichkeiten, Personal und Ressourcen im Einklang mit den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger;
- Jährliche Festsetzung von Zielvorgaben und Umsetzungskontrolle.

Pflichten des Personals:

- Gewährleistung des freien Zugangs zu den Beständen, Informationen und Dienstleistungen der Bibliothek, aber auch zu den Beständen anderer Bibliotheken, die über Fernleihe oder über andere Formen der Zusammenarbeit verbunden sind;
- Unterstützung der Bibliotheksbesucher bei ihren Recherchen mit höflichem, korrektem, entgegenkommendem, unparteiischem und diskretem Verhalten ohne jegliche Diskriminierung.

Pflichten der Bibliotheksbesucher:

- Einhaltung der Bibliotheksordnung und Leihfristen sowie Bezahlung der anfallenden Gebühren;
- Einhaltung der Öffnungszeiten und des Rauchverbots sowie ruhiges Verhalten in den Lesesälen;
- Sorgfältige Behandlung des Bibliotheksbestands und der Einrichtung;
- Höflicher und fairer Umgang.

4. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

4.1 Was ist, wenn

In diesem Abschnitt finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Bibliothek.

Was kann ich in den Gemeindebibliotheken tun?

- Bücher lesen bzw. Bücher, Audiobücher, Filme auf DVD, CD-ROM oder Musik-CDs ausleihen;
- verschiedene italienische und ausländische Zeitungen bzw. zahlreiche Zeitschriften lesen;
- Informationen einholen, aus Studiengründen oder auch nur interessehalber;
- im Internet surfen und Datenbanken abfragen;
- Kataloge anderer Bibliotheken abfragen;
- Vorschläge für den Ankauf eines Buches, einer Zeitschrift, eines Videos oder einer CD vorbringen.

Wie kann ich mich anmelden?

- Erwachsene, die ihren Wohnsitz in Südtirol haben, müssen ein Ausweisdokument und die persönliche Steuerkarte vorlegen;
- Minderjährige benötigen die schriftliche Einwilligung eines Elternteils;
- Menschen mit Behinderung oder Langzeitkranke können einer Person ihres Vertrauens schriftlich die Vollmacht erteilen, die Einschreibung unter Vorlage ihres Ausweises vorzunehmen;
- Bürgerinnen und Bürger, die ihren Wohnsitz nicht in Südtirol haben, aber dort arbeiten oder studieren, müssen dies in Form einer Eigenerklärung bestätigen.
- Bürgerinnen und Bürger aus Nicht-EU-Staaten müssen eine schriftliche Bestätigung des Arbeitgebers, der Schule oder Universität vorlegen.

Wie viele Bücher/Medien kann ich ausleihen und für wie lange?

Sie können bis zu 5 Bücher + 3 Multimedia-Werke ausleihen. Die Entlehndauer beträgt 30 Tage für Bücher, 15 Tage für Hörbücher und 7 Tage für Multimediaeinheiten. Sofern die Werke nicht von einem anderen Nutzer vorgemerkt sind, kann die Leihfrist um weitere 30/15/7 Tage verlängert werden.

Die Verlängerung der Leihfrist kann an der Leihstelle der Bibliothek, aber auch telefonisch oder online beantragt werden.

Zeitungen/Zeitschriften und Werke aus dem Präsenzbestand dürfen nicht entlehnt werden.

Kann ich ein Buch oder eine DVD vormerken?

Sie können Medien direkt vor Ort, telefonisch oder über den Online-Katalog vormerken.

Sollte das vorgemerkte Werk bereits ausgeliehen sein, werden Sie telefonisch informiert, sobald es zurückgegeben worden ist. Sie können es innerhalb von 3 Tagen abholen.

Ist der Katalog auch online abrufbar?

Der Verbundkatalog der Südtiroler Bibliotheken ist online unter der Adresse <http://explora.it> abrufbar. Bitte klicken Sie hierzu auf den Link „Katalog starten“ am oberen rechten Bildschirmrand.

Folgende Tätigkeiten können online durchgeführt werden:

- Benutzerkonto verwalten
- Leihfrist einen Tag vor Ablauf verlängern

- Werke vormerken
- Vormerkungen prüfen und gegebenenfalls löschen
- Ergebnisse der Katalogsuche speichern und über E-Mail verschicken
- Passwort ändern
- Adressänderungen vornehmen

Das Buch, nach dem ich suche, ist nicht im Katalog. Was kann ich tun?

Es besteht die Möglichkeit, Bücher über Fernleihe (sofern aktiv) auszuleihen. Darüber hinaus können Sie der Bibliothek die Beschaffung des gewünschten Buches vorschlagen.

Wer ist mir bei Bedarf bei der Suche behilflich?

Das Personal der Leihstelle ist bei der Katalogsuche behilflich und die Bibliothekare können für spezifische Fragen zu Rate gezogen werden.

Der Bibliothekar steht zu festgelegten Zeiten oder nach Vereinbarung zur Verfügung.

Ich möchte eine Führung durch die Bibliothek mitmachen! Ist das möglich?

Die Bibliothek bietet z. B. Führungen für Schulklassen an. Termine können direkt mit den Lehrkräften vereinbart werden.

Darüber hinaus organisiert die Bibliothek auch Gruppenführungen oder Führungen für Vereine.

Ich habe ein Buch verloren! Was nun?

Wenn ein Buch verloren geht, müssen Sie das Buch ersetzen, sofern es noch im Handel erhältlich ist bzw. eine von den Bibliothekaren vorgegebene gleichwertige Ausgabe bereitstellen.

Leseförderung und kulturelle Aktivitäten

Die Bibliothek hebt **neue Werke und Neuerwerbungen** stets hervor
Infolge des Umzugs im Januar 2019 an einen neuen provisorischen Standort ist es der Bibliothek endlich möglich, **Leseförderungsaktivitäten und kulturelle Initiativen** auch in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen zu organisieren, sofern diese im Einklang mit den institutionellen Zielen der Bibliothek stehen.

Die Bibliothek verpflichtet sich, die folgenden Mindestanforderungen in der Erbringung ihrer Dienstleistungen einzuhalten.

KONTINUITÄT	Qualitätsstandard	Ziel
	Schließung Schließung an Wochentagen im Laufe des Jahres	<i>max. 7 Tage</i>
	Reduzierung der Öffnungszeiten im Laufe des Jahres	<i>max. 20 Stunden</i>
	Änderungen oder Unterbrechungen in	<i>Mindestens 7 Tage im</i>

	der Leistungserbringung Benachrichtigung über nicht durch einen Notfall bedingte Änderungen oder Unterbrechungen	Voraus
--	--	--------

Die Bibliothek verpflichtet sich, im Falle von Schließungen oder Reduzierungen der Öffnungszeiten im Zusammenhang mit nicht vorhersehbaren außergewöhnlichen Ereignissen oder im Falle der Teilnahme des Personals an Streiks oder Gewerkschaftsversammlungen, die etwaigen Leistungsverkürzungen oder -unterbrechungen unverzüglich vor Ort, über die Website und über Facebook bekanntzumachen.

SERVICEGENAUIGKEIT	Qualitätsstandard	Ziel
	Anmeldung Wartezeit zwischen Abgabe des ausgefüllten Formulars und der Anmeldung	max. 30 Minuten
	Ausleihe Wartezeit bis zur Aushändigung der Werke	max. 5 Minuten max. 15 Tage, wenn sich das Werk im Lager befindet
	Fernleihe Wartezeit zwischen Vormerkung und Aushändigung der Werke	max. 15 Tage
	Einfache bibliographische Recherchen Wartezeit zwischen Anfrage und Antwort	max. 15 Tage
	Komplexe bibliographische Recherchen Wartezeit zwischen Anfrage und Antwort	max. 4 Werkstage

VOLLSTÄNDIGKEIT DER DIENSTLEISTUNG	Qualitätsstandard	Ziel
	Einkauf von neuem Material Anzahl von jährlich neu gekauften	min. 500

	Werken (Bücher und Multimedia)	
	Zeitungen Anzahl der Abonnements	min. 4
	Zeitschriften Anzahl der Abonnements	min. 50

LESEFÖRDERUNG	Qualitätsstandard	Ziel
	Aktivitäten mit Schulen Anzahl an jährlichen Treffen	min. 5
	Initiativen für ein allgemeines Publikum Anzahl an jährlichen Treffen	min. 5
	Bibliografien Anzahl an jährlich vorgeschlagenen Bibliografien	min. 2

KOMMUNIKATION	Qualitätsstandard	Ziel
	Information Infos über die Aktivitäten auf der Website der Gemeinde, auf der Facebook-Seite der Bibliothek, im Newsletter der Gemeinde und auf Werbematerial	jede Veranstaltung
	Beschwerdemanagement Wartezeit zwischen dem Einreichen der Beschwerde und der Antwort an den Nutzer	max. 7 Tage
	Bibliografien Anzahl an jährlich vorgeschlagenen Bibliografien	min. 2

Unter „Tage“ sind Werktage zu verstehen.

Qualitätsverbesserungsmaßnahmen

Unsere Ziele und wie wir sie erreichen wollen
Verbesserung der Serviceleistungen	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau und Anpassung der Öffnungszeiten unter Beibehaltung bzw. Verbesserung der derzeitigen Qualitätsstandards • Regelmäßige Fach- und Kommunikationsschulungen für das Personal • Angemessene finanzielle Mittelbindung für die Qualität des Bibliotheksbestands
Einfachere Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Aktualisierung des Online-Katalogs durch Aufnahme der Neuzugänge und schrittweise Einlesung des Altbestands • Modernisierung und Ausbau der Multimedia- und Computerausstattung • Ausbau des Internetangebots
Zugänglichkeit für alle Bürgerinnen und Bürger ohne jegliche Diskriminierung Leseförderung	<p>Die Bibliothek steht allen Bürgerinnen und Bürgern offen, unabhängig von Geschlecht, Volksgruppe, Sprache, Religion, politischer Gesinnung. Bei der Auswahl des Bestandsmaterials wird auf größtmögliche Diversifizierung geachtet. Für Menschen mit Behinderung werden dort, wo architektonische Barrieren nicht kurzfristig entfernt werden können, alternative Möglichkeiten zur Nutzung des Bibliotheksbestandes geboten</p> <p>Einrichtung von Lesetreffs und Veranstaltung verschiedener Initiativen mit dem Ziel, den Erwachsenen, Jugendlichen und Kindern die Bibliothek näherzubringen und kulturelle Anreize zu schaffen.</p>



4.2 Anschriften und Öffnungszeiten

Biblioteca comunale di Salorno – Gemeindebibliothek Salurn

Anschrift: via Josef Noldin, 5 / Josef-Noldin-Str., 5 / 39040 Salorno – Salurn (BZ)

E-Mail: biblio.salurn@rolmail.net – www.salurnisbiblio.it/de

Tel.: +39 (0)471 884664 Fax: +39 (0)471 884664