Charta der Bibliotheksdienste

Bibliothek Endidae

GLEICHHEIT UND UNPARTEILICHKEIT
KONTINUITÄT
ZUGÄNGLICHKEIT
FREIE AUSWAHL
TEILNAHME
KLARHEIT UND TRANSPARENZ
EFFEKTIVITÄT UND EFFIZIENZ
UNENTGELTLICHKEIT

Inhalt

4 Präsentation

5 Was ist die Charta der Bibliotheksdienste?

6 Die Bibliothek • Geschichte, Profil

8 Die Mission unserer Bibliothek

9 Orte und Räume • Hauptsitz und Leihstelle

10 Dokumentensammlungen • Personal

12 Die grundlegenden Prinzipien

16 Dienste

28 Qualitätsstandards der angebotenen Dienste

30 Projekte zur Verbesserung

32 Beschwerden und Anregungen

Anhang

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 15 - Italienische Kultur

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Ripartizione 15 - Cultura italiana

Präsentation

Die Charta der Bibliotheksdienste ist ein wichtiges Instrument, mit dem die Bibliothek die eigenen Dienste und die gesetzten Ziele vorstellt.
Eine sehr hohe Priorität hat für die Bibliothek die Etablierung und der Erhalt einer guten Beziehung mit der Dorfgemeinschaft und mit jenen, die die Bibliothek nutzen. Beobachtungen, Kritiken, Anregungen und Ratschläge der Nutzer müssen berücksichtigt werden und sollen der Motor werden, der die Bibliothek zu einer stetigen Verbesserung treibt. Durch die Charta der Bibliothek wird die Wichtigkeit einer klaren und transparenten Informationsvermittlung, sowie des Erklärens der Rechte und Pflichten und Strategien zur Verbesserung eines benutzerfreundlichen Service aufgezeigt.
Die Charta ist also eines der wichtigsten Werkzeuge zum Schutze der Nutzer und verpflichtet die Bibliothek, messbare Qualitätsstandards einzuhalten, welche durch die Ergebnisse der periodischen Umfragen zur Nutzerzufriedenheit überprüft werden.

Was ist die Charta der Bibliotheksdienste

Diese Charta beschreibt die Art der Erbringung der Bibliotheksdienste, mit dem Ziel, ein direktes Verhältnis zwischen der Bibliothek und deren Nutzern zu fördern.
Die Charta hat eine mehrjährige Gültigkeit und wird bei der Erreichung der gesetzten Ziele oder beim Eintreten von Änderungen erneuert.
Die Charta trägt dazu bei, die Rechte und Pflichten aller jener deutlich zu machen, die die Dienste der Bibliothek nutzen.
Mit diesem Dokument soll dem Nutzer die Möglichkeit geboten werden, mit der Bibliothek zu interagieren, so dass er ein aktiver Teil des Wegs zum Wachstum und der Beteiligung werden kann.
Damit sollen die Bibliotheksdienste kompletter und benutzerfreundlicher im Sinne von Effektivität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit werden.
Die Charta ist ein dynamisches Werkzeug, welches regelmäßige Anpassung an die sich ändernden Versorgungs- und Nutzungsbedingungen erfordert. Bei jeder signifikanten Änderung der verfügbaren Ressourcen, der organisatorischen Methoden oder der Erwartungen der Nutzer muss ein neues Gleichgewicht folgen, welches sich in neuen Leistungsstandards äußert. Ziel des Dienstes ist es so zu arbeiten, dass sich diese Standards langsam erhöhen.
Die Charta kann auf der Webseite der Bibliothek www.biblioendidae.it eingesehen werden oder gratis in der Bibliothek abgeholt werden, damit jeder Nutzer die Möglichkeit hat, diese zu lesen oder eine Kopie davon zu besitzen.

DIE BIBLIOTHEK: Geschichte, Profil, Geschäftspunkte, Dokumentensammlungen, Personal

Anfänglich ist die Bibliothek – geleitet von Lehrern – 1980 als „Centro Sociale di Educazione Permanente“, also als Soziales Zentrum für Weiterbildung entstanden. Im Jahr 1983 ist die Bibliothek zur UDAE übergegangen, der „Unione delle Associazioni di Egna“, einer Vereinigung der Verbände von Neumarkt. Mit diesem Wechsel hat die Bibliothek den Namen „Biblioteca UDAE“ bekommen. 1993 hat die Gemeinde die Führung übernommen und die Bibliothek wurde zur „Biblioteca comunale in lingua italiana“, also zur Gemeindebibliothek in italienischer Sprache. Zur vorherigen Aufgabe als öffentliche Bibliothek kam dazu, dass sie zur Mittelpunktsbibliothek wurde und mit den anderen Bibliotheken im Einzugsgebiet zusammenarbeitet und diese unterstützt. Der Umzug zum aktuellen Sitz im „kleinen Palast der Provinz“ erfolgte 2002. Zugleich wurde der Name wegen des Fundes der römischen Station ENDIDAE geändert. Die Bibliothek als lokales Informationszentrum ist eine Institution, die sich sowohl der Sammlung und Nutzung von Dokumenten und Informationen von allgemeinem Interesse widmet, als auch als historische Bibliothek der Dokumentation und Konservierung im Hinblick auf die Gemeinde Neumarkt und ihr Territorium konzipiert ist.

1980
Soziales Zentrum
für Weiterbildung

↓

1983
UDAE
Unione delle Associazioni di Egna

↓

1993
Biblioteca comunale
in lingua italiana

↓

2002
Biblioteca Endidae

Die Mission unserer Bibliothek

Die Bibliothek ist ein Dienst, der direkt von der Gemeinde verwaltet wird, um auf die Bedürfnisse der Bürger nach Information, Wachstum und kultureller und beruflicher Entwicklung einzugehen, den Weg des lebenslangen Lernens und die Bedürfnisse in Bezug auf Unterhaltung und Beschäftigung in der Freizeit zu unterstützen. Die Bibliothek ist ein Bezugspunkt für kulturelle Vielfalt, hilft das Bewusstsein für das kulturelle Erbe zu erhöhen und an künftige Generationen weiterzugeben. Sie präsentiert sich als Zeugnis der lokalen Identität und führt Dokumentationsdienste durch. Die Bibliothek möchte den Kontakt zu der breiten Öffentlichkeit durch komfortable Öffnungszeiten, gemütliche Räume und ein ansprechendes Ambiente, durch die Kompetenz und Verfügbarkeit des Personals, durch die Qualität und Quantität der Sammlungen und durch das Angebot von Werkzeugen, die dem heutigen Wissensstands entsprechen, fördern und dauerhaft machen.
Als grundlegender öffentlicher Dienst, der darauf abzielt, allen einen freien und fairen Zugang zu Informationen und Ideen zu ermöglichen, richtet sich die Bibliothek an alle gegenwärtige und potentielle Benutzer. Sie richtet sich an ein differenziertes Publikum (in Alter, Kultur, Nationalität) und soll durch die Bereitstellung heterogener Dokumente Antworten auf unterschiedliche Informations- und Wissensbedürfnisse geben (individuelles und kollektives Studium, entspanntes Lesen, unterstützte informative und bibliografische Orientierung).
Die Bibliothek orientiert sich an den Grundsätzen des UNESCO-Manifests für öffentliche Bibliotheken und setzt sich für das Wohlergehen der Gesellschaft und des Einzelnen ein.

Orte und Räume

Hauptsitz und Leihstelle

Die Umgebungen, die dem Bibliotheksdienst gewidmet sind und die speziellen Räume für Konsultation und Lesen entsprechen den Sicherheitsregeln, sind luftig und bequem.
Die Bibliothek von Neumarkt besteht aus einem Hauptsitz in Neumarkt und einer Leihstelle in der Fraktion Laag.
Die Bibliothek Endidae gliedert sich in drei Etagen:

- das Kellergeschoss, als Archiv genutzt;
- das Erdgeschoss, in dem sich die Abteilung für Kinder und Jugendliche, die Rezeption und der Zeitungsabteil befinden;
- der zweite Stock, in dem sich die Computer, der Abteil für Erwachsene und ein einladender audiovisueller Raum befinden.

> Bibliothek Endidae
Franz Bonatti Platz 2/1
39044 Neumarkt BZ
tel. 0471 820299
biblioteca@comune.egna.bz.it
www.biblioendidae.it
facebook:

> Leihstelle in Laag
Giovanni-Prati-Platz, 1
39044 Laag BZ

Dokumentensammlungen

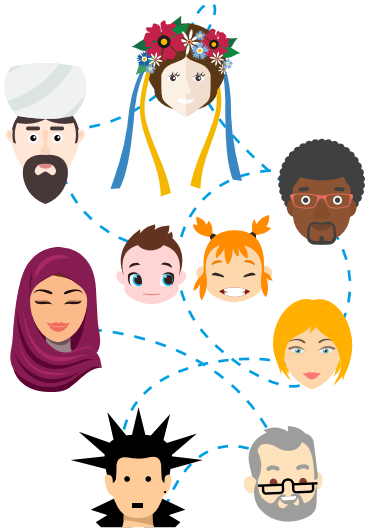
Die Dokumentensammlungen werden nach internationalen Standards katalogisiert und regelmäßig durch Neuerwerbungen oder durch Spenden und Austausch aktualisiert. Die Kriterien für die Erweiterung und Aktualisierung der Sammlungen sind in der Charta der Sammlungen der Bibliothek festgelegt. Die Zunahme der Sammlungen ist hauptsächlich auf den Kauf von Büchern, Zeitschriften, audiovisuellen und elektronischen Ressourcen zurückzuführen, je nach verfügbarem Budget. Die Bibliothek fördert die Beteiligung der Bürger an der Bildung der Sammlungen, indem Kaufvorschläge, sowie Spenden der Nutzer entgegengenommen werden. Die geschenkten Materialien werden vom Personal beurteilt, falls geeignet in die Sammlung aufgenommen und andernfalls an die Nutzer weitergegeben. Regelmäßig überarbeitet die Bibliothek die Bestände, was dazu führt, dass ruiniertes oder veraltetes Material, welches nicht mehr von Interesse ist oder keine angemessene Antwort bietet, aussortiert wird (ca. 400 Materialien im Jahr). Die aussortierten Materialien können zum Verkauf an die Öffentlichkeit über Flohmärkte bestimmt sein oder kostenlos an andere Bibliotheken, Verbände, Schulen oder die Nutzer abgegeben werden. Das Gesamtvermögen der Bibliothek beläuft sich auf rund 30.000 Bücher/Medien mit einer jährlichen Steigerung von ca. 700 Einheiten. Die Sammlung umfasst moderne gedruckte Bücher, audiovisuelle Medien, elektronische Ressourcen und Spiele. Sie umfasst alle Themenbereiche. Zu diesen Materialien kommen ca. 50 abonnierte Zeitschriften und 8 Zeitungen hinzu. Die Verwendung der Dokumente kann durch die offenen Regale direkt der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt werden, oder aber durch die Bibliotheksmitarbeiter vermittelt werden, wenn sich die Materialien im Archiv befinden.

Personal

Die Bibliothek setzt qualifiziertes und serviceorientiertes Personal ein, das in der Lage ist, auf die Benutzeranfragen zu antworten, Backoffice-Aufgaben durchzuführen und sich mit der Planung, Vorbereitung, Bereitstellung und Bewertung der Dienstleistungen zu befassen.
Grundlage für das Verhalten der Mitarbeiter ist der von der Gemeinde verabschiedete 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 www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codicedeontologico/.
Die ständige Weiterbildung des Personals ist ein vorrangiges Anliegen der Bibliothek und erfolgt im Rahmen von Kursen, die vom Bibliotheksamt der Provinz Bozen und der Sektion Trentino-Südtirol des AIB angeboten werden.
Das Bibliothekspersonal garantiert den Zugang zu Dokumenten, Informationen und Dienstleistungen, die in der Bibliothek verfügbar sind, oder auch im Südtiroler Bibliothekssystem oder anderswo übers Internet erhältlich sind.
Das Personal unterstützt die Nutzer mit Höflichkeit, Korrektheit, Verfügbarkeit, Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und ohne jegliche Diskriminierung.

Die grundlegenden Prinzipien

Die Bibliothek ist eine Institution, die dazu beiträgt, das Recht der Bürger auf freien Zugang zu Kultur, Information, Dokumentation, Ausdruck menschlichen Denkens und Kreativität zu gewährleisten. Die generellen inspirierenden Prinzipien der öffentlichen Bibliothek sind in den Empfehlungen für öffentliche Bibliotheken der IFLA (International Federation of Library Association), im UNESCO-Manifest für öffentliche Bibliotheken (1994) und in den Art. 3 und 9 der italienischen Verfassung enthalten. Die Bibliothek Endidae erkennt folgende Prinzipien an und macht sie ihr eigen:



Gleichheit und Unparteilichkeit

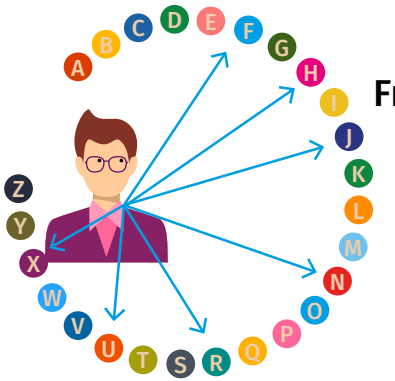
Die Bibliothek erbringt ihre Dienstleistungen nach dem Grundsatz der Gleichheit ohne Unterscheidung von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Rasse, Religion, Nationalität, Sprache, Meinungen und sozialem Status.
Die Unparteilichkeit drückt sich in der Verpflichtung aus, die Anfragen der Nutzer der Reihe nach und auf einheitliche Weise unter ständiger Anwendung der festgelegten Regeln zu beantworten.

Kontinuität

Die Dienstleistungen werden kontinuierlich und regelmäßig innerhalb der der Öffentlichkeit mitgeteilten Zeiten erbracht.
Geplante Unterbrechungen des Dienstes werden mindestens 7 Tage vorher auf der Website, auf der Facebook-Seite und mit Hinweisen am Eingang mitgeteilt, während unvorhergesehene Unterbrechungen so schnell wie möglich mitgeteilt werden.

Zugänglichkeit

Zeitliche Zugänglichkeit
Die Öffnungszeiten und die Art und Weise des Zugangs und der Nutzung der Dienste orientieren sich am Grundsatz der größtmöglichen Nutzbarkeit für die Öffentlichkeit. Die Bibliothek stimmt ihre Öffnungszeiten mit den anderen Strukturen des Territoriums ab.
Zugänglichkeit der Räume
Die Bibliothek setzt sich dafür ein, dass das Gebäude, in dem sie sich befindet, den Anforderungen der geltenden Vorschriften zur Beseitigung architektonischer Hindernisse in vollem Umfang entspricht.



Freie Auswahl

Die Sammlungen und Dienstleistungen umfassen die verschiedenen Formen der Dokumentation, die auf verschiedenen Medien verfügbar sind und die aktuellen Trends und die Entwicklung der Gesellschaft widerspiegeln.
Die Bibliothek ermutigt die Benutzer, alle in der Region verfügbaren Dienste zu nutzen.

Effektivität und Effizienz

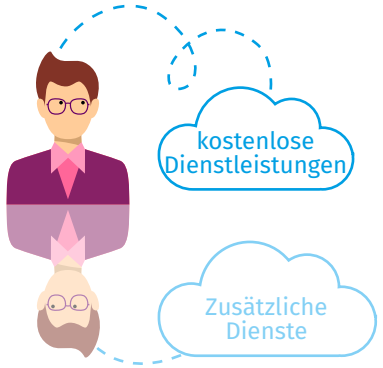
Die Bibliothek bemüht sich um eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes, indem sie ihre Funktionsweise an die Kriterien der Effizienz (Nutzung der bestmöglichen Ressourcen) und der Effektivität (Erreichung der geplanten Ziele) anpasst.
Das Dienstleistungsangebot wird unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und der Zufriedenheit der Nutzer organisiert.

Teilnahme, Klarheit und Transparenz

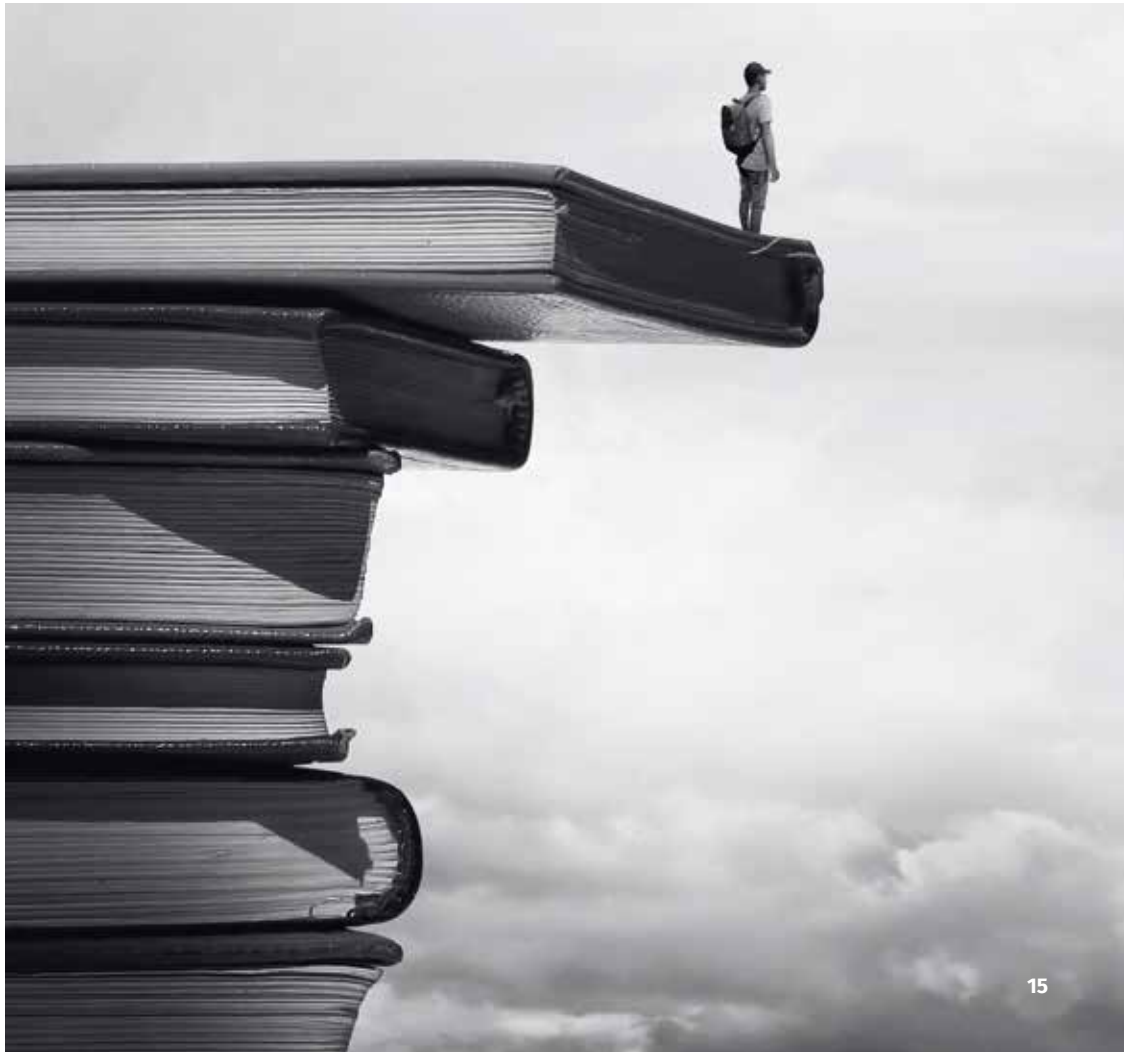
Die Bibliothek fördert die Teilnahme der Benutzer an ihren Aktivitäten, unabhängig davon, ob es sich um Einzelpersonen oder Gruppen handelt, und garantiert Mittel und Wege zur Weiterleitung von Vorschlägen, Anfragen, Beobachtungen und Beschwerden. Sie fördert eine aktive Rolle der Nutzer bei der Zusammenstellung und Erweiterung der Sammlungen indem sie die Möglichkeit bietet, Kaufvorschläge zu unterbreiten oder Bücher und andere Materialien zu spenden, die in die Sammlung aufgenommen werden sollen. Die Bibliothek hat einen eigenen Account auf Facebook aktiviert, um die Kommunikation mit und zwischen den Nutzern in Bezug auf die angebotenen Aktivitäten und Dienste zu fördern. Jeder Nutzer hat das Recht, die mit den Anfragen verbundenen Verfahren, die Namen der für das Verfahren verantwortlichen Personen und die entsprechenden Ausführungszeiten zu kennen. Bei jedem Kontakt mit den Nutzern unterliegt die Bibliothek dem Berufsgeheimnis und den Anwendungsbestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten ihrer Mitglieder gemäß der Europäischen Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz personenbezogener Daten. Mit der Registrierung für die Dienste erhält der Bürger eine eindeutige Information über die Bedingungen und Methoden für die Verarbeitung und Speicherung der erhobenen Daten.

Unentgeltlichkeit

Die Bibliothek bietet unentgeltliche Grunddienstleistungen an, nämlich den Zugang zum Bibliothekssitz, die Konsultation, Ausleihe, bibliografische Beratung, Führungen, Aktivitäten zur Leseförderung und kulturelle



Aktivitäten. Zusätzliche Dienste werden den Nutzern unter Anwendung bestimmter Tarife zur Verfügung gestellt, zum Beispiel das Fotokopieren von Texten in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung, das Drucken von Dokumenten, die Nutzung des Internets mit den Computern der Bibliothek, sowie die Verwaltungssanktionen im Falle einer Verzögerung bei der Rückgabe.



Die Dienste

Die Bibliothek ist eine Bereicherung für die gesamte Gemeinschaft und bietet in stabiler Form und in der Modalität und den Anforderungen, die unten angegeben sind, eine gegliederte Reihe von Möglichkeiten und Dienstleistungen, die hier beschrieben werden.

Zugang

Die Bibliothek ist für alle frei zugänglich
Die Öffnungszeiten sind folgende

Montag		**15.00-19.00**
Dienstag	**8.30-12.30**	**14.00-18.00**
Mittwoch	**8.30-12.30**	**14.00-18.00**
Donnerstag	**8.30-12.30**	**14.00-18.00**
Freitag	**8.30-12.30**	**14.00-18.00**
Samstag	**8.30-12.30**	

Im Sommer, von Mitte Juni bis Ende August sind folgende Sommeröffnungszeiten aktiv:

Montag		**15:00-21:00**
Dienstag	**8:30-13:30**	
Mittwoch	**8:30-12:30**	**14:00-18:00**
Donnerstag	**8:30-13:30**	
Freitag	**8:30-12:30**	**14:00-18:00**
Samstag	**8:30-12:30**	

Die Bibliothek hat keine Ferienzeiten und bleibt nur anlässlich der Feiertage und der wichtigsten „ponti“ (Brückentage) geschlossen.

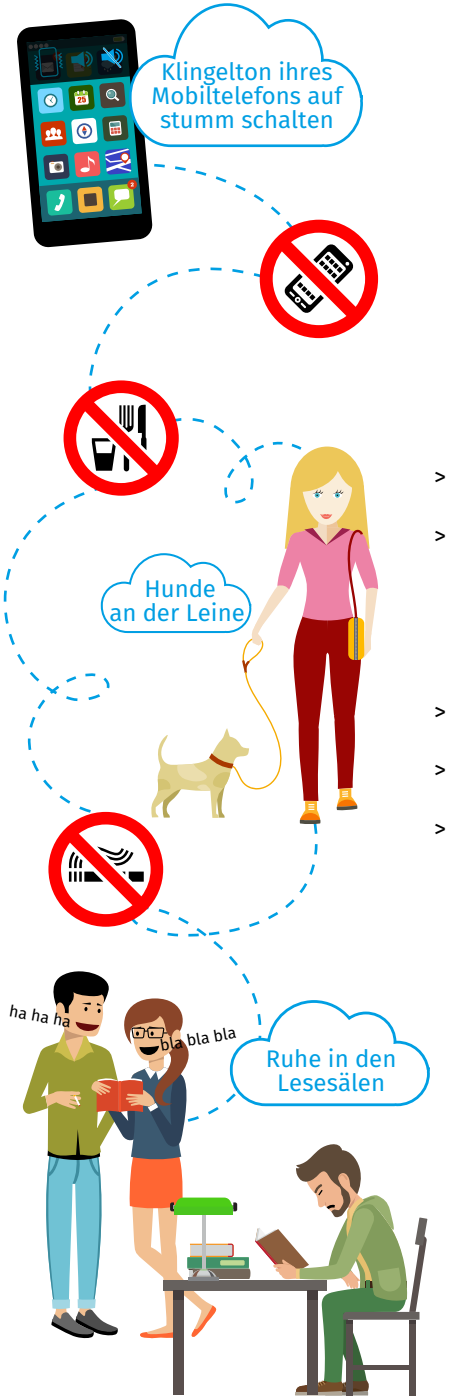
Die Öffnungszeiten der Leihstelle in Laag sind folgende:

Dienstag	**15.00-17.00**	
Donnerstag	**8.30-10.30**	**15.00-17.00**

Von Mitte Juni bis Ende August:

Donnerstag	**20.00-21.00**

Der Zugang zu den Bibliotheksräumen ist kostenlos und bedarf keiner Registrierung. Im Eingangsbereich sind ein Anti-Diebstahlsystem und ein anonymer Zähler für die Anzahl der Eintritte aktiv. In der Bibliothek können Rucksäcke, Aktentaschen, Taschen usw. frei



mitgeführt werden. Der Verzehr von Speisen und Getränken ist in der Eingangshalle gestattet. In den anderen Räumen ist nur der Konsum von Flaschengetränken erlaubt.
Die Bibliothek empfiehlt, keine persönlichen Gegenstände unbeaufsichtigt in den Räumlichkeiten zu lassen, da sie nicht für Diebstahl oder missbräuchliche Verwendung durch andere Nutzer haftet. Die Nutzer sind gebeten, den Klingelton ihres Mobiltelefons 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 keine Störungen oder Schäden verursachen.
Der Benutzer muss:

> die Regeln der Bibliothek, die Leihfristen und die festgelegten Tarife einhalten;
> die Öffnungszeiten, die Regeln für ein ordnungsgemäßes Zusammenleben, das Rauchverbot und andere von der Verwaltung auferlegten Vorschriften, sowie die Ruhe in den Lesesälen einhalten und nicht durch das Mobiltelefon oder auf andere Weise stören;
> die Unterlagen und die Einrichtung respektieren;
> mit dem Personal korrekt und kooperativ umgehen;
> dem Personal gestatten, den möglichen Besitz von bibliografischem oder dokumentarischem Material der Bibliothek zu überprüfen, wenn der Alarm des elektronischen Geräts zur Erkennung von Diebstahl einsetzt.

Die Eltern oder Erziehungsberechtigte sind für die Auswahl und korrekte Nutzung der Dienste durch minderjährige Benutzer selbst dann verantwortlich, wenn sie in den Bibliotheksräumen allein gelassen werden. Sie sind für ihr Verhalten und die daraus entstandenen Schäden verantwortlich.
Der Benutzer, auch wenn er Minderjährig ist, der sich in einem Zustand befindet, der dem öffentlichen Anstand nicht entspricht, sich den Räumlichkeiten der Bibliothek oder ihrer Ausstattung nicht angemessen oder für die ordnungsgemäße Funktionsweise der Dienste schädlich verhält, oder aber sich nicht an die Charta der Bibliotheksdienste hält, wird

zunächst vom Personal ermahnt und kann bei wiederholtem Verstoß aus der Bibliothek entfernt werden.

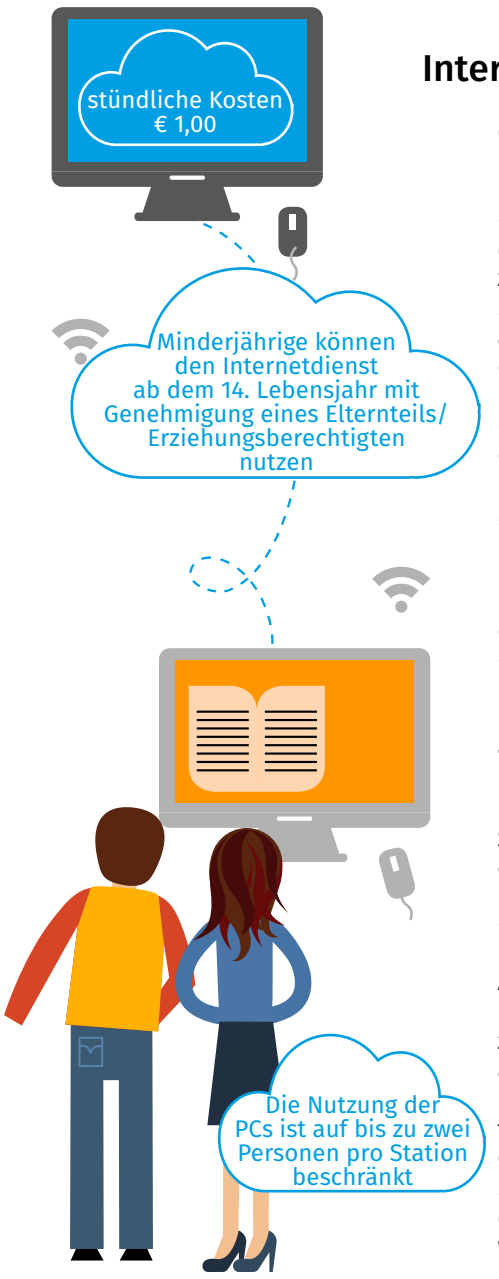
Konsultation

Die Lektüre und Einsichtnahme in das Material der Bibliothek ist kostenlos. Das gesamte Material befindet sich im offenen Regal, das heißt es ist für die Benutzer direkt zugänglich, mit Ausnahme eines kleinen Teils, der im Lager ist 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 zur Konsultation erhaltenen Unterlagen verantwortlich und ist im Schadensfall zum Schadensersatz verpflichtet.

Reference

Dieser Dienst bietet Unterstützung bei der Durchführung bibliografischer Recherchen, beim Auffinden dokumentarischer Ressourcen in den Katalogen, sowie bei der Orientierung bezüglich der anderen Bibliotheksdienste und der Informationsdienste im Gebiet. Die Bibliothekare stellen bibliografische Referenzen zur Verfügung, schlagen Informationsquellen vor, helfen bei der sachlichen und thematischen Recherche durch traditionelle gedruckte Dokumentationen oder durch Datenbanken und Internetressourcen. Die Reference Anfragen können von den Nutzern auch telefonisch oder per E-Mail an die Adresse biblioteca@comune.egna.bz.it gestellt werden. Der Dienst wird im Normalfall sofort ausgeführt. Komplexere bibliografische Recherchen, die eine Zeit erfordern, die nicht mit dem Dienst für die Öffentlichkeit vereinbar ist, können verzögert stattfinden und in mit dem Nutzer vereinbarter Zeit und Weise bearbeitet werden, in jedem Fall jedoch nicht später als innerhalb von 24 Stunden. Der Dienst ist für alle Bürger kostenlos und offen, auch wenn sie nicht in die

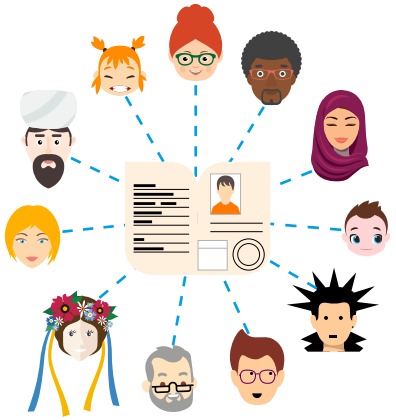
Bibliothek eingeschrieben sind. Die vom Nutzer angeforderten Fotokopien und Ausdrucke sind hingegen kostenpflichtig. Die Tarife können in der Sektion „Reproduktionen“ eingesehen werden.



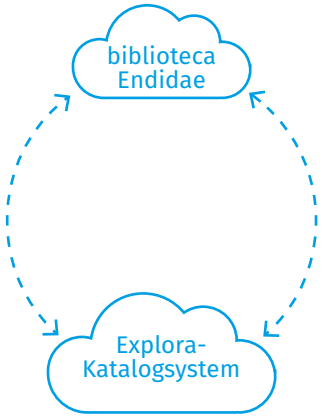
Internetstationen und WLAN

Die Bibliothek Endidae bietet ihren Nutzern einen Internetzugang als zusätzliches Informationstool im Vergleich zu herkömmlichen Quellen. Der Zugriff auf die zwei Multimedia Stationen ist nach einer Registrierung für den Dienst und zum Stundentarif von 1,00 € gestattet. Minderjährige können den Internetdienst ab dem 14. Lebensjahr mit Genehmigung eines Elternteils/Erziehungsberechtigten nutzen, der das entsprechende Formular in der Bibliothek unterzeichnen muss, nachdem er die entsprechenden Bestimmungen und Empfehlungen für die Sicherheit von Minderjährigen im Internet angesehen hat. Die Nutzer haben die Möglichkeit, die Ergebnisse ihrer Recherche auf ihre eigenen Medien herunterzuladen. Dazu zählen die Ergebnisse einer Internetsuche aber auch Dokumente, die am PC erstellt wurden. Die Nutzung der PCs ist in der Regel auf bis zu zwei Personen pro Station und einer Zeit von einer Stunde am Tag beschränkt, mit Ausnahme einer möglichen Verlängerung bei Verfügbarkeit. Das Bibliothekspersonal garantiert eine grundlegende Unterstützung, die sich mit den anderen Serviceanfragen vereinbaren lässt. Das Personal der Bibliothek muss die Nutzung des Internets durch Minderjährige nicht überwachen, dies ist den Eltern oder anderen Aufsichtspersonen überlassen.
Über die PCs können A4-Dokumente in s/w zu den in der Sektion „Reproduktionen“ angegebenen Preisen gedruckt werden.
In der Bibliothek ist auch der WLAN-Dienst für die Nutzung des Internets auf eigenen Geräten kostenlos. Für den Zugang durch Minderjährige ist eine Ermächtigung durch einen Erziehungsberechtigten notwendig, welche persönlich unter Vorweisung eines Ausweises durchzuführen ist.

Leihdienst

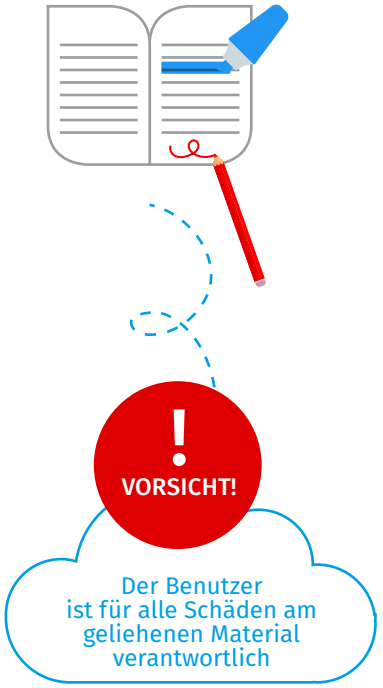


Alle nationalen und internationalen Besucher dürfen den Leihdienst nutzen. Für die Ausleihe ist eine Registrierung bei der Bibliothek erforderlich, für die ein gültiger Ausweis notwendig ist, sowie die magnetische Sanitätskarte, die als Bibliotheksmitgliedskarte fungiert. Die Registrierung ist kostenlos und erfolgt persönlich. Kinder unter 16 Jahren können sich über das von einem Elternteil oder Erziehungsberechtigten unterzeichnete Anmeldeformular einschreiben. Personenbezogene Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen verwaltet. Die Registrierung in der Bibliothek ermöglicht auch den Zugang zu den anderen Bibliotheken des Explora-Katalogsystems.
Die gesamte Sammlung der Bibliothek darf entliehen werden - ausgenommen sind einige nur zur Konsultation zugelassenen Werke (Wörterbücher, Atlanten und Enzyklopädien). Anlässlich von Prüfungen oder Wettbewerben dürfen Wörterbücher, Gesetzesbücher und ähnliche Werke für 24 Stunden ausgeliehen werden. Die nachfolgende Tabelle gibt Auskunft über die maximale Anzahl von auszuleihenden Medien und die Leihfrist nach Art des Materials:



Material	Anzahl	Leihdauer
Bücher	5	30 Tage
Zeitschriften	3	7 Tage
DVD	3	7 Tage
CD - CD-ROM	3	7 Tage
Landkarten	3	7 Tage
E-READER	1	30 Tage
Hörbücher	3	15 Tage
Spiele	3	7 Tage

Insgesamt können maximal 11 Dokumente ausgeliehen werden.
Eine Abweichung von der Höchstzahl der ausleihbaren Materialien ist für bestimmte Kategorien/Bedürfnisse möglich, z.B. Lehrer, Institutionen, Studenten, Initiativen usw.
Der Benutzer ist verpflichtet, den Zustand des Materials zum Zeitpunkt der Ausleihe zu überprüfen und eventuelle Schäden dem Personal zu melden. Das ausgeliehene Material muss mit Sorgfalt behandelt werden und darf nicht beschädigt werden; dies beinhaltet Notizen und Unterstreichungen. Der Benutzer ist für alle Schäden am geliehenen Material verantwortlich, die zum Zeitpunkt der Ausleihe nicht gemeldet wurden.



Die Leihdauer 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. Der Antrag auf Verlängerung kann innerhalb der Leihfrist in einer der folgenden Arten gestellt werden:

> persönlich
> telefonisch unter der Nummer 0471 820299
> via E-Mail an die Adresse biblioteca@comune.egna.bz.it
> selbstständig über das Explora Portal
> selbstständig über die automatische Leihstation (self-check)

Die Verlängerung der Werke, welche von anderen Bibliotheken stammen und über die Fernleihe ausgeliehen wurden unterliegen den Bestimmungen der Ursprungsbibliothek.
Medien, die bereits ausgeliehen sind können über folgende Wege reserviert werden:

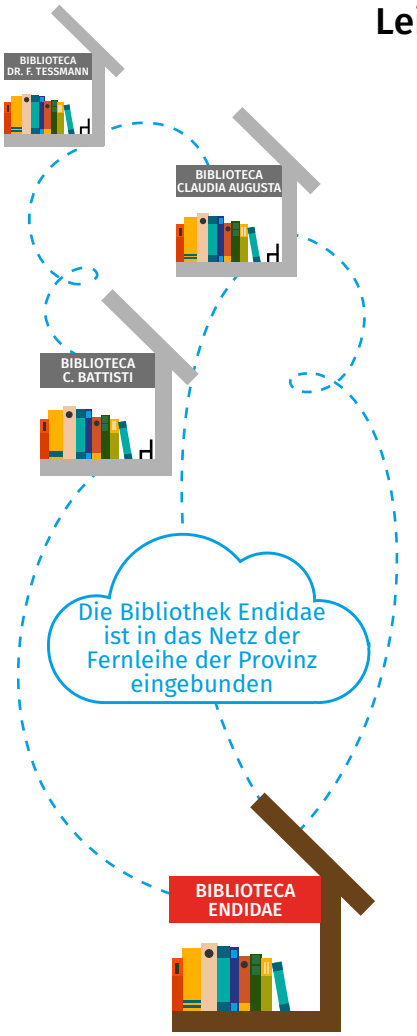
> persönlich
> telefonisch unter der Nummer 0471 820299
> via E-Mail an die Adresse biblioteca@comune.egna.bz.it
> selbstständig über das Explora Portal.

Sobald das reservierte Werk zurückgegeben wird, benachrichtigt das Bibliothekspersonal den Antragsteller (per E-Mail, SMS oder Telefon, je nach angegebenen Kontaktdaten).
Ab dem Tag der Benachrichtigung wird das Werk für 7 Tage reserviert, sollte es in der Zeit nicht abgeholt werden wird es wieder für die anderen Nutzer verfügbar gemacht.
Für eine korrekte Abwicklung können in der Bibliothek vorhandene Bücher ausschließlich telefonisch oder per E-Mail reserviert werden.
Der Verleih ist persönlich. Die Dokumente der Bibliothek müssen mit Sorgfalt behandelt werden. Der Nutzer ist für jeden verursachten Schaden (inkl. Unterstreichungen und Notizen

auf den Seiten) verantwortlich. Im Falle von Verlust, Beschädigung oder Nichtrückgabe des Materials ist der Benutzer verpflichtet, es gemäß den Angaben des Bibliothekspersonals durch ein identisches oder gleichwertiges Dokument zu ersetzen oder aber den Listenpreis dafür zu bezahlen, ansonsten droht ein Ausleihverbot. Bei Rückgabe der Bücher und Publikationen prüft der Bibliothekar, ob diese beschädigt wurden.
Die Rückgabe des geliehenen Materials kann am Schalter, am Automaten oder über die 24h Rückgabebox erfolgen, die sich im Außenbereich nahe dem Eingang befindet.
Die Rückgabe von Materialien aus anderen Bibliotheken ist nicht gestattet. Bei einer verspäteten Rückgabe der ausgeliehenen Werke informiert die Bibliothek den Nutzer in der Regel per SMS. Im Falle eines negativen Ergebnisses werden drei aufeinanderfolgende Mahnungen per Post zugeschickt. Der zweiten Mahnung folgt eine rechtliche Verwarnung per Einschreiben mit Rückschein, die den Ausschluss von der Leihe für 6 Monate ab dem Tag der Rückgabe des Materials beinhaltet. Die Rückaufnahme zum Dienst erfolgt in jedem Fall nur nach der Rückgabe der geliehenen Werke oder der Zahlung von Schadensersatz. Im Detail sind die Strafen für die Verspätung folgende:

Bücher, geliehen für 1 Monat:
> mehr als 10 Tage Verspätung
€ 0,50 pro Buch + Postspesen
> mehr als 20 Tage Verspätung
€ 1,00 pro Buch + Postspesen
> mehr als 30 Tage Verspätung
€ 1,50 pro Buch + Einschreibebrief und Ausschluss von der Leihe für 6 Monate

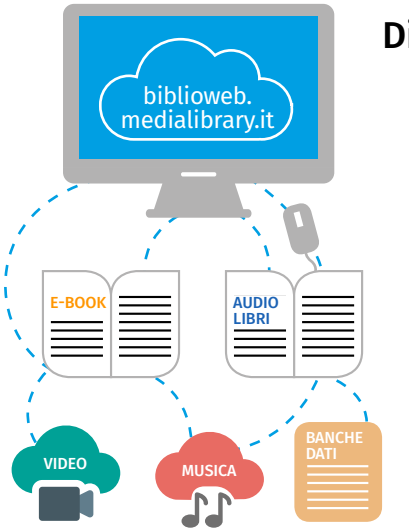
Medien, geliehen für 1 Woche:
> mehr als 5 Tage Verspätung
€ 0,50 pro Medium + Postspesen
> mehr als 11 Tage Verspätung
€ 1,00 pro Medium + Postspesen
> mehr als 21 Tage Verspätung
€ 1,50 pro Medium + Einschreibebrief und Ausschluss von der Leihe für 6 Monate



Leihverkehr

Der Leihverkehrsdienst der Provinz 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 Stadtbibliothek „C. Battisti“ von Bozen stellen ihre Fülle an Büchern/Medien zur Verfügung, wobei das angeforderte Material kostenlos über die am Projekt beteiligten Bibliotheken, die in der Leihverkehrsordnung der Südtiroler Bibliotheken www.provinz.bz.it/kunst-kultur/bibliotheken-lesen aufgelistet sind, versandt wird (unter Beachtung der Gegenseitigkeit).
Die Bibliothek Endidae ist in das Netz der Fernleihe der Provinz eingebunden und hat die Möglichkeit, nicht in der Bibliothek vorhandene Medien von anderen Bibliotheken, die am Leihverkehr teilnehmen, auszuleihen.
Die Lieferzeiten richten sich nach dem vom Amt für Film und Medien erstellen Kalender für die am Service beteiligten Bibliotheken.
Die empfangende Bibliothek verpflichtet sich, Vermittler zwischen dem Endnutzer und der ausleihenden Bibliothek zu sein und garantiert die korrekte Verwendung und Rückgabe des Materials, die innerhalb der festgelegten Fristen erfolgen muss. Die Anfrage zum Leihverkehr kann persönlich am Schalter, telefonisch oder per E-Mail erfolgen.
Die Leihdauer wird von der Leihbibliothek unter Berücksichtigung der Transportzeiten festgelegt. Sofern das Werk nicht von einem anderen Benutzer reserviert wurde kann die Leihe bis zu zweimal verlängert werden. Es können nicht mehr als 3 Medien gleichzeitig angefordert werden. Wenn das bestellte Werk in der Bibliothek eintrifft, wird der Antragsteller anhand der angegebenen Kontaktinformationen per E-Mail, SMS oder Telefon benachrichtigt. Das bestellte Material bleibt für 7 Tage reserviert, falls es in der Zeit nicht abgeholt wurde wird es in die Ursprungsbibliothek zurückgegeben.
In Anbetracht der Kosten, die für die

Bereitstellung des Dienstes aufgewandt werden, werden die Nutzer eindringlich gebeten, die reservierten Medien innerhalb der Frist abzuholen.

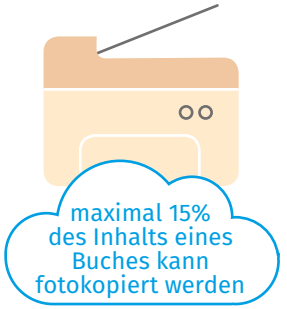


Digitale Bibliothek Biblioweb

Benutzer, die im System der italienischen Bibliotheken der Provinz Bozen registriert sind, können auf Biblioweb biblioweb.medialibrary.it zugreifen, ein digitales Ressourcenportal, das von überall und kostenlos Zugang zu italienischen und ausländischen Zeitungen, E-Books, Hörbüchern, Musik, Videos, Datenbanken und mehr bietet. Die verfügbaren Ressourcen können je nach Art und Lizenz des Materials im Streaming oder als Download abgerufen werden. Mit der Steuernummer als Anmeldedaten können eBooks für einen Zeitraum von 14 Tagen ausgeliehen werden. Das heruntergeladene eBook kann auf dem Computer, dem Smartphone, dem Tablet oder dem eBook-Reader gelesen werden. Nach 14 Tagen wird es wieder den anderen Lesern zur Verfügung gestellt.

Katalog

Die Sammlung der Bibliothek Endidae ist Teil des Gesamtkatalogs der Bibliotheken der Autonomen Provinz Bozen „Explora“ provinz.bz.it/explora.
Nach der Identifizierung im Katalog durch die Steuernummer ist es jederzeit möglich die Liste der momentan ausgeliehenen Medien, den Verlauf der Ausleihen, die Reservierungen und die Leihfristen zu überprüfen, innerhalb der Leihfrist die Medien zu verlängern oder Medien zu reservieren, die bereits ausgeliehen sind.

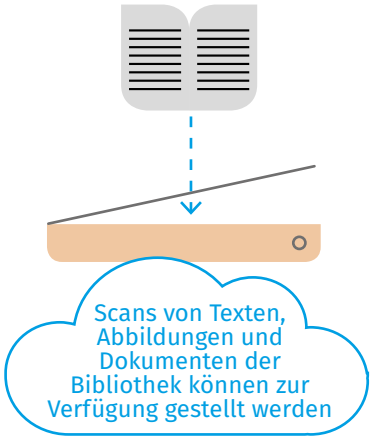


Reproduktion

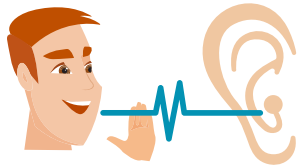
Es ist möglich, unter Beachtung der geltenden Bestimmungen zum Schutz des Urheberrechts, Fotokopien der Dokumente der Bibliothek zu machen (nach den aktuellen Vorschriften können maximal 15% des Inhalts eines Buches oder einer Zeitschrift fotokopiert werden). Es ist auch möglich etwas von den Computerstationen aus zu drucken. Der Dienst ist kostenpflichtig nach folgenden Tarifen:

>Fotokopie/Ausdruck A4 s/w: € 0,10
>Fotokopie/Ausdruck A4 s/w beidseitig: € 0,15
>Fotokopie/Ausdruck A3 s/w: € 0,15
>Fotokopie/Ausdruck A3 s/w beidseitig: € 0,20

Eine Reproduktion von Werken, deren Zustand sich wegen der Größe oder der Eigenschaften verschlechtern könnte ist nicht gestattet.
Scans von Texten, Abbildungen und Dokumenten der Bibliothek können gemäß der geltenden Gesetzgebung zur Verfügung gestellt werden. Alternativ können die Scans per E-Mail an die vom Antragsteller angegebene Adresse verschickt werden Das Bibliothekspersonal scannt keine persönlichen Medien ein. Der Nutzer übernimmt jegliche Verantwortung für die Verwendung der gelieferten Nachbildungen. Der Dienst ist kostenlos.



Kaufvorschläge



Der Benutzer kann 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 Art der Sammlungen und dem Zweck der Bibliothek entsprechen. In diesem Fall wird der Benutzer benachrichtigt und das Dokument ist für 7 Tage für ihn reserviert.

Spenden

Die Bibliothek akzeptiert Spenden in Form von Büchern und Dokumenten in gutem Zustand, von denen sie sich eine Auswahl für sich reserviert. Die gespendeten Materialien werden in die Sammlung aufgenommen, an andere Bibliotheken gesendet, den Nutzern zur Verfügung gestellt oder recycelt. Aus diesem Grund muss der Spender, bevor er seine Bücher in die Bibliothek bringt, diese sorgfältig

überprüfen und jene für sich behalten, die er noch aufbewahren möchte. Wir bitten Sie sich vor dem Vorbeibringen der zu spendenden Bücher an die Bibliothek zu wenden, da der Platz sehr begrenzt ist. Die Bibliothek kann keine Materialien beim Spender abholen, diese müssen selbst in die Bibliothek gebracht werden.

Zugang zum Stromnetz

Die Nutzer können ihre Geräte ans Stromnetz der Bibliothek anschließen, das Verlegen von Stromkabeln entlang des Bodens ist jedoch nicht gestattet

Leseförderung und kulturelle Aktivitäten

Die Bibliothek ist ein Treffpunkt, ein Ort des Erfahrungs- und Wissensaustausches: Sie organisiert in Zusammenarbeit mit lokalen Körperschaften und Verbänden Initiativen zur Förderung des Lesens und der Teilnahme an kulturellen Aktivitäten (Konferenzen, Buchvorstellungen, Treffen mit Autoren, Lesegruppen, Workshops, animierte Lesungen, Kultur- und Freizeitangebote, die dazu beitragen, die Bibliothek als positiven und freundlichen Ort wahrzunehmen und zu erleben).
Die Bibliothek Endidae bietet ein umfassendes Angebot für Kinder und Jugendliche: Sie organisiert Treffen und Aktivitäten, die sowohl während der Schulzeit, als auch in der Freizeit stattfinden. Die Bibliothek arbeitet mit örtlichen Schulen und anderen Institutionen zusammen, um Projekte zur Leseförderung für Kinder und Jugendliche zu organisieren.
Die Bibliothek nimmt Anfragen von Schulen und Gruppen entgegen, die an Führungen oder Spielen zur Erklärung des Leitsystems interessiert sind. Diese müssen vorgemerkt werden.

Die Qualitätsstandards der angebotenen Dienste

Die Bibliothek bemüht sich, den nachfolgenden Mindestanforderungen zu genügen

Kontinuität

Schließung Schließung an Arbeitstagen im Laufe des Jahres:	max 10 Tage
Verkürzungen der Standardzeiten im Laufe des Jahres:	max 25 Stunden
Änderungen oder Unterbrechungen der Leistungserbringung Benachrichtigung über Änderungen oder Unterbrechungen, die nicht auf Notfälle zurückzuführen sind:	mind. 7 Tage vorher

Die Bibliothek verpflichtet sich, im Falle von Schließungen oder Arbeitszeitverkürzungen im Zusammenhang mit außergewöhnlichen Ereignissen, die nicht vorhersehbar sind, oder im Falle der Teilnahme des Personals an Streiks oder Gewerkschaftsversammlungen, die möglichen Leistungsverkürzungen oder -unterbrechungen unverzüglich vor Ort, über die Internetseite und über Facebook bekanntzumachen.

Pünktlichkeit

Registrierung Intervall zwischen der Abgabe des ausgefüllten Einschreibeformulars und der erfolgten Einschreibung:	max 15 Min.
Verleih Wartezeit für die Aushändigung eines Buches:	max 5 Min. *wenn sich dieses im Lager befindet*
Leihverkehr der Provinz Intervall zwischen der Anfrage und der Aushändigung des Buches:	max 15 Tage
Einfache bibliografische Recherchen Intervall zwischen der Anfrage und der Antwort	max 15 Min.
Komplexe bibliografische Recherchen Intervall zwischen der Anfrage und der Antwort:	max 24 Stunden

Vollständigkeit

Einkauf von Materialien Jährliche Anzahl an Neueinkäufen (Bücher und multimediale Materialien):	min. 700
Zeitungen Anzahl an Abonnements:	min. 6
Zeitschriften Anzahl an Abonnements:	min. 50

Angebote

Aktivitäten mit Schulen Anzahl an jährlichen Treffen:	min. 5
An die allgemeine Gesellschaft gerichtete Initiativen Anzahl an jährlichen Treffen:	min. 10
Bibliografien Anzahl an jährlichen Bibliografien:	min. 2

Kommunikation

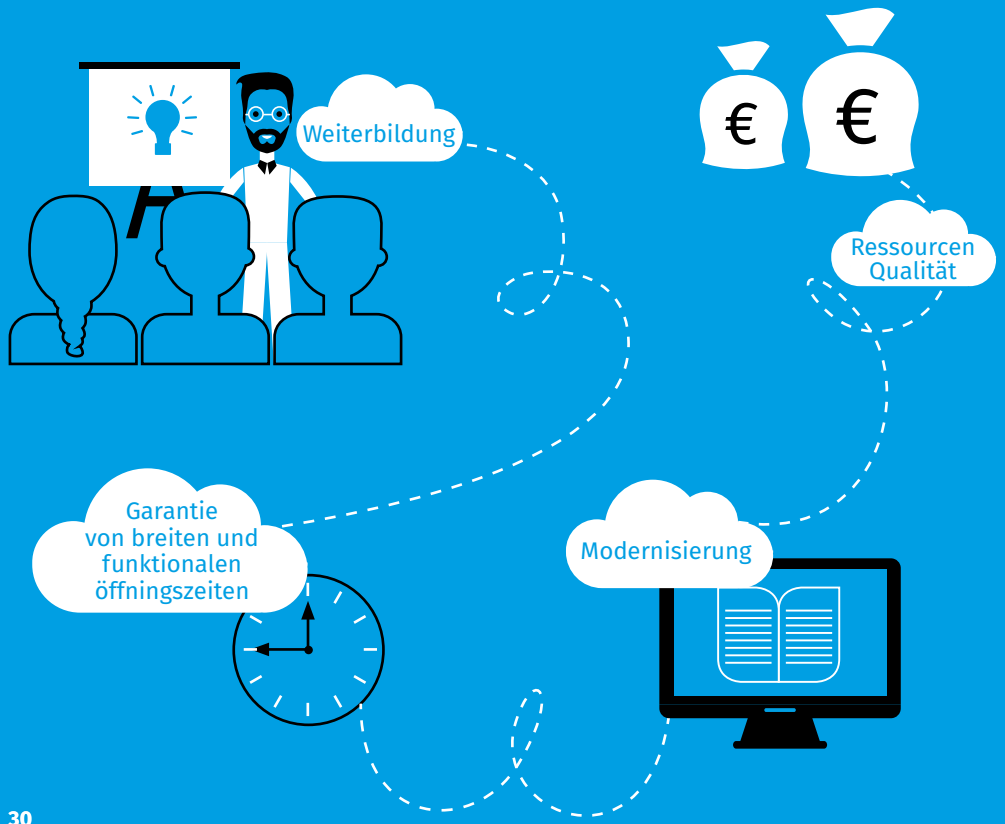
Information Präsenz der Aktivitäten auf der Webseite der Gemeinde, auf der Facebook-Seite der Bibliothek, im Newsletter der Gemeinde und auf Werbeprospekten:	jedes Ereignis
Handhabung der Beschwerden Intervall zwischen dem Einreichen der Beschwerde und der Antwort an den Nutzer:	max 5 Tage
Bibliografien Anzahl an jährlichen Bibliografien:	min. 2

Die Anzahl an Tagen versteht sich immer als Arbeitstage

Die Projekte zur Verbesserung
Wie die Ziele erreicht werden

Die Verbesserung der angebotenen Dienste
> Durch die Garantie von breiten und funktionalen Öffnungszeiten für die Öffentlichkeit, den Erhalt und falls die Verbesserung der aktuellen Standards.
> Durch die konstante Weiterbildung des Personals, sowohl auf Beziehungsebene, als auch in den spezifischeren Bereichen.
> Durch die Bereitstellung angemessener Ressourcen für die Qualität des Bestands der Bibliothek.

Verbesserung der Nutzbarkeit von Ressourcen
> Ständige Aktualisierung des Online-Katalogs mit Neuerwerbungen und schrittweiser Wiederherstellung des vorherigen Katalogs.
> Modernisierung und Entwicklung von multimedialen und informativen Technologien.
> Verbesserung der Internet-Stationen.



Die Garantie des freien Zugangs für alle Bürger, ohne Diskriminierung
> Gewährleistung des Zugangs zur Bibliothek für alle, ohne Diskriminierung von Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion oder politischer Meinung; das Treffen pluralistischer Entscheidungen im Bereich des Materials und das Angebot alternativer Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen, wo es nicht möglich ist, architektonische Barrieren sofort zu beseitigen.

Die Leseförderung
> Durch das Organisieren von Treffen, Veranstaltungen und Gelegenheiten, um den erwachsenen und jungen Bürgern die Bibliotheken nahe zu bringen und Momente der kulturellen Vertiefung zu schaffen.

Beschwerden und Anregungen

Das Anhören der Nutzer ist ein vorrangiges Anliegen der Gemeindeverwaltung und der Bibliothek. Meldungen, Anregungen und Beschwerden werden angehört und akzeptiert.

> Anregung: Jede Mitteilung, die Hinweise, Vorschläge oder nützliche Ansichten zur Verbesserung des Dienstes und zur Annäherung an die Erwartungen der Nutzer enthält.

> Meldung: Jede Mitteilung, die auf eine Situation hinweisen soll, die die Effektivität des Dienstes beeinträchtigen könnte: Fakten, Ereignisse, Misswirtschaften oder Störungen, von denen der Nutzer der Ansicht ist, dass die Bibliothek darauf aufpassen sollte, um Abhilfemaßnahmen zu ergreifen.

> Beschwerde: Jede Mitteilung bzw. Ausdruck der Unzufriedenheit, um über einen Schaden zu informieren, der durch eine Misswirtschaft verursacht wurde.

Es werden ausschließlich Nachweise aufbewahrt und schriftliche Antworten gegeben, wenn die Meldungen, Anregungen und Beschwerden in schriftlicher und nicht anonymer Form eingereicht werden. Diese können auf folgenden Wegen gegeben werden:

- direkt in der Bibliothek;
- über Post an die Bibliothek;
- per Mail an die Adresse biblioteca@comune.egna.bz.it

Die Bibliothek bemüht sich, innerhalb von 15 Tagen ab Einreichung der Meldung, Anregung oder Beschwerde darauf zu antworten.

Anhang

Wichtige behördliche Hinweise zur Leistungserbringung

> UNESCO-Manifest der öffentlichen Bibliotheken (1994)

> Landesgesetz vom 7. November 1983, Nr. 41 „Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens“, sowie darauffolgende Änderungen und Ergänzungen (Änderung mit dem Landesgesetz vom 20. April 1993, Nr. 9 und dem Landesgesetz vom 13. Oktober 1993, Nr. 15)

> Dekret des Landeshauptmanns vom 4. März 1996, Nr. 13 „Verordnung über die öffentlichen Bibliotheken“

> Europäische Verordnung EU/2016/679 zum Schutz der persönlichen Daten

> Beschluss vom 19. Dezember 2017, Nr. 1407 „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen“

> Gesetz vom 22. Januar 1941, Nr. 633 „Schutz des Autorenrechts und den damit verbundenen Rechten“, und darauffolgende Änderungen

> Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 „Grundsätze für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen“

Formular für Beschwerden und Anregungen

Sehr geehrter Nutzer,

>die Beschwerde/Anregung des Nutzers ist ein wertvolles Werkzeug zur Verbesserung der Qualität der Dienste der Bibliothek. Wir bitten Sie, das Formular vollständig auszufüllen und es anschließend abzugeben oder per E-Mail oder auf dem Postweg an uns weiterzuleiten.

Beschwerden und Anregungen:

- ☐ Betriebsunterbrechung
- ☐ Unklare Abläufe
- ☐ Unhöfliches Personals
- ☐ Mangelde Information
- ☐ Übermäßige Wartezeiten
- ☐ Nichteinhaltung der Fristen
- ☐ Nichteinhaltung der Qualitätsstandards der Charta der Bibliotheksdienste
- ☐ Sonstiges (bitte angeben)

.....

Könnten Sie eine kurze Beschreibung der Beschwerde angeben?

.....

.....

.....

.....

Haben Sie Vorschläge zur Vereinfachung des Dienstes?

.....

.....

.....

.....

Die Beschwerde oder Anregung betrifft:

- ☐ erste Informationen
- ☐ Verleih
- ☐ Verteilung des Materials
- ☐ Weiterhilfe und Informationen
- ☐ Leihverkehr
- ☐ Internet
- ☐ Sonstiges (bitte angeben)

.....

Wollen Sie hingegen ein Kompliment aussprechen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Persönliche Daten

Vor- und Zuname: .....

.....

E-mail ..... Tel. .....

Unterschrift ..... Datum .....

Beschwerde
(der Bibliothek vorbehalten)

bearbeitet am

..... / ..... / .....

Mit der Angabe der persönlichen Daten erklärt sich der Nutzer mit der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß dem Gesetzesdekret 196 vom 30. Juni 2003 zum Datenschutz einverstanden. Die Daten werden ausschließlich dazu verwendet, Mitteilungen bezüglich dieser Beschwerde/Anregung zu versenden und werden unter keinen Umständen an Dritte weitergegeben.

Notizen

Biblioteca Endidae
Egna (BZ) • Piazza F. Bonatti 2/1
tel. 0471.820299 • fax 0471.823560
biblioteca@comune.egna.bz.it

Comune di Egna
Gemeinde Neumarkt