



DIENSTCHARTA
DER STADTBIBLIOTHEK
MERAN



BIBLIOTECA CIVICA
STADTBIBLIOTHEK
MERAN®

VORWORT	5
Vorstellung der Dienstcharta	7
1 DIE STADTBIBLIOTHEK MERAN	
1.1 Die Dienstcharta der Stadtbibliothek Meran und ihre Merkmale	9
1.2 Die Grundsätze der Dienstcharta	10
1.3 Vorstellung der Stadtbibliothek Meran	11
1.4 Das Aushängeschild der Stadtbibliothek: Das Kinder-Künstlerbuch-Archiv Ó.P.L.A	14
1.5 Der organisatorische Aufbau der Stadtbibliothek	15
1.6 Die gesetzlichen Grundlagen für den Dienst	19
2 DIE ANGEBOTENEN DIENSTE UND QUALITÄTSSTANDARDS	
2.1 Die Dienstleistungen der Stadtbibliothek	23
2.2 Die Qualitätsstandards	30
3 ANHÖRUNG DER BIBLIOTHEKSBEWERTER/INNEN UND BEWERTUNG DER DIENSTLEISTUNGEN	
3.1 Arten der Anhörung und Bewertung der Dienstleistungen	35
3.2 Rechte und Pflichten	37
4 NÜTZLICHE INFOS	
4.1 Nützliche Infos	39





Vorwort

Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

es freut uns sehr, Ihnen die erste Dienstcharta der Stadtgemeinde Meran, die Dienstcharta der Meraner Stadtbibliothek, vorstellen zu dürfen.

Die Stadtgemeinde ist bemüht, ihr Dienstangebot laufend zu verbessern und eine größere Nähe zu den Bürgerinnen und Bürgern aufzubauen.

Das Interesse für die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sowie die gesteigerte Aufmerksamkeit für die Qualität der öffentlichen Dienste sind wichtige Schritte einer Politik, die eine Effizienzsteigerung in der öffentlichen Verwaltung anstrebt. Das Eingehen auf die Bedürfnisse der Stadt hat außerdem eine strategische Bedeutung für eine wettbewerbsfähige Organisation und wirkt sich ganz entscheidend auf die Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger aus.

Es gibt eine breit gefächerte Auswahl an Instrumenten und Systemen zur Modernisierung einer Verwaltung durch die Überwachung der öffentlichen Dienste im Hinblick auf ihre Qualität und durch die Qualitätssteigerung. Die Dienstcharta stellt eines dieser Instrumente dar.

Die Dienstcharta basiert auf der vom Ministerpräsidenten im Jänner 1994 erlassenen Richtlinie, die einen der wichtigsten Ansatzpunkte für die Einführung einer Qualitätskontrolle als Verhaltenskodex in der Stadtverwaltung darstellt.

Die Dienstcharta ist ein Dokument zur Information der Bürgerinnen und Bürger und dient als Leitfaden, der ihnen einen besseren Einblick in die von der Stadtverwaltung angebotenen Dienste verschaffen soll.

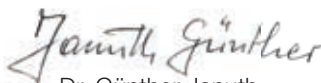
Die Charta ist aber mehr als eine simple „Anleitung zur Nutzung der Dienstleistungen“, die ja bereits auf den Internetseiten der Stadtgemeinde unter www.gemeinde.meran.it zur Verfügung steht; sie ist mehr als ein einmalig erstelltes Dokument und auch mehr als ein einfacher Verwaltungsakt.

Sie soll einen konkreten Pakt begründen, der die Grundlage für eine neue Beziehung zwischen der Stadtgemeinde Meran und den BibliotheksbesucherInnen bei der Erbringung der kommunalen Dienstleistungen bildet und die Regeln für diese neue Beziehung vorgibt. Um das entsprechende Bewusstsein zu bilden und zu entwickeln, wird die Dienstcharta ausgearbeitet und verteilt.

Ziel der Dienstcharta ist es, auf der organisatorischen Ebene den Inhalt der angebotenen Dienstleistungen genau zu definieren und die Qualitätsmerkmale zu bestimmen. Darüber hinaus soll sie die qualitativen sowie zeitlichen Indikatoren, mit denen die Qualitätsfaktoren des Dienstes gemessen werden können, aufzeigen und Wege zur Vereinfachung der Verfahrensabläufe finden.

Die Stadtverwaltung hat die Pflicht, die Einhaltung der angegebenen Standards und den entsprechenden Kundenzufriedenheitsgrad zu garantieren. Wenn die festgesetzten Standards nicht erfüllt werden, besteht die Möglichkeit, verschiedene Formen von Entschädigung geltend zu machen, die in der Dienstcharta vorgesehen sind.

Ziel der Dienstcharta ist schlussendlich, dass es für die Bürgerinnen und Bürger zu etwas völlig Normalem wird, dass sie das ihnen zustehende Qualitätsniveau der Dienste kennen (z. B. wie lange sie auf die Ausstellung einer Urkunde warten müssen oder was für einen Empfang sie in den Gemeindeämtern erwarten dürfen), aber auch dass sie schon von vornherein wissen – indem sie nicht Angeführtes ausschließen – wo die Grenzen ihrer Erwartungen liegen, das heißt, worauf sie kein Anrecht haben.



Dr. Günther Januth

Der Bürgermeister



Andrea Casolari

Referent für
Organisationsentwicklung
und Innovation



Vorstellung der Dienstcharta

Die Stadtbibliothek hat sich in den fast zwanzig Jahren seit dem Umzug an den Rennweg für die ganze Stadt als nicht mehr wegzudenkende kulturelle Einrichtung etabliert. Zu verdanken ist das dem laufend aktualisierten Medienbestand, der Professionalität des Personals, dem innovativen Dienstangebot sowie den niveauvollen kulturellen Projekten und Initiativen für Jung und Alt.

Der rasante technische Fortschritt hat die Art und Weise wie Information und Kultur vermittelt werden, in wenigen Jahren tiefgreifend verändert. Doch stehen die Bibliotheken in naher Zukunft vor weiteren Herausforderungen: Sie werden immer mehr zu dem Ort, wo das Lernen mit keinem Zwang verbunden ist und der einer freien Verbreitung von Information und Wissen offen steht.

Diese Dienstcharta ist für die Stadtbibliothek ein Instrument, mit dem sie den Bibliotheksbesucherinnen und -besuchern gegenüber eine präzise Verpflichtung eingeht: Ziel ist es, die Qualität der angebotenen Dienste durch die Erhöhung der Qualitätsstandards, die Kommunikation sowie die Einbeziehung und Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger weiter zu steigern und somit eine Vertrauensbeziehung, ein Klima der größtmöglichen Transparenz und Information aufzubauen.

Ich möchte mich deshalb ganz besonders beim gesamten Bibliothekspersonal bedanken, das anhand dieses neuen Instruments einmal mehr bekräftigt hat, wie wichtig uns die Meinung der Bürgerinnen und Bürger ist, wie offen wir ihren Wünschen und kritischen Anmerkungen gegenüberstehen und wie sehr wir bestrebt sind, den schon so niveauvollen Dienst immer weiter zu verbessern. Bestätigt wurde dies auch durch die erstmals im Herbst 2010 durchgeführte, groß angelegte Erhebung der Kundenzufriedenheit



RA Dr. Giorgio Balzarini

Vizebürgermeister und Referent
für die italienische Sektion
der Stadtbibliothek



Stefan Frötscher

Referent für die deutsche Abteilung
der Stadtbibliothek Meran

1.1

Die Dienstcharta der Stadtbibliothek Meran und ihre Merkmale

Die Dienstcharta soll den Besucherinnen und Besuchern der Stadtbibliothek als Hilfsmittel dienen. Sie hat das Ziel, die angebotenen Dienste zu beschreiben und zu garantieren. Die Stadtbibliothek ist bestrebt, ihre Verpflichtungen in Bezug auf Qualität und Quantität klar und deutlich zu äußern, diese einzuhalten sowie die Erbringung der Dienste zu überwachen und zu verbessern.

Die vorliegende Dienstcharta besteht aus

- ❖ einem **„fixen“** Teil, der über mehrere Jahre gültig ist. Darin werden der Aufbau der Meraner Stadtbibliothek beschrieben und die einzelnen Dienstleistungen erläutert. Ferner enthält er alle Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzung des Bibliotheksbestandes
- ❖ einem **„variablen“** Teil, der zwei Jahre gültig ist. Darin befinden sich Informationen zu den in diesem Zeitraum gesetzten Zielen, zu den Ergebnissen der LeserInnenbefragung und zu etwaigen Neuerungen.

Die Stadtbibliothek verfolgt seit Jahren das Ziel, ihre Dienstleistungen ständig zu verbessern. Dies soll durch die vorliegende Dienstcharta noch stärker unter Beweis gestellt werden, da darin Folgendes angesprochen wird:

- ❖ die Dienstleistungen,
- ❖ die Qualitätsstandards und Verpflichtungen, die für jeden Dienst gewährleistet werden müssen,
- ❖ der etwaige Schadensersatz, der den Nutzerinnen und Nutzern für die Missachtung der vorgegebenen Standards zusteht.

1.2

Die Grundsätze der Dienstcharta

Die Stadtbibliothek richtet sich bei ihren Dienstleistungen nach den Grundsätzen der Gleichheit, Objektivität, Unparteilichkeit, Beständigkeit und Einhaltung der geltenden Bestimmungen. Alle BesucherInnen werden in Bezug auf Alter, Geschlecht, sexuelle Ausrichtung, Rasse, Religion, Nationalität, Sprache, Meinungen und Zugehörigkeit zu einer sozialen Schicht gleich behandelt.

Die Stadtbibliothek respektiert die Pluralität im Sinne der Meinungsvielfalt sowie das Recht auf Vertraulichkeit und bürgt für die besonderen Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen.

Die Dienste der Stadtbibliothek werden weder in ideologischer noch in politischer oder religiöser Hinsicht zensiert, und wirtschaftliche Zwängen werden ebensowenig berücksichtigt. Die Dienste der Stadtbibliothek richten sich in erster Linie an alle in der Provinz Bozen Ansässigen, aber auch alle anderen Einzelpersonen oder Einrichtungen, die sie in Anspruch nehmen möchten.

Die Sammlungen umfassen verschiedene Bestände und können auf unterschiedlichen Datenträgern eingesehen werden. Die Sammlungen und Dienste spiegeln die sich rasch wandelnden gesellschaftlichen Verhältnisse wider. Die Stadtbibliothek verweist die BesucherInnen bei Bedarf auch auf die Dienstleistungen anderer Südtiroler Bibliotheken.

Alle BesucherInnen haben das Recht, Auskunft über die angebotenen Dienste und die Zeiten für die Erbringung der jeweiligen Leistungen zu erhalten. Die Stadtbibliothek hat ein offenes Ohr für ihre BesucherInnen und ist um Mitsprachemöglichkeiten bemüht. Sie bietet ihnen auch die Möglichkeit, Anregungen, Anfragen, Einwände und Beschwerden zu deponieren.

Die Stadtbibliothek bürgt für die Vereinfachung ihrer Arbeitsabläufe und verwendet für die rasche und umfassende Information auch elektronische Hilfsmittel. Die BesucherInnen geben bei der Einschreibung durch Vorzeigen eines Personalausweises eine Eigenerklärungen ab.

Die Stadtbibliothek ist bestrebt, ihre Dienste ständig zu verbessern. Dafür gelten die Grundsätze Nachhaltigkeit, Effizienz,

Kostenbewusstsein und die versprochenen Qualitätsstandards. Die BesucherInnen werden in einer Umfrage nach ihren Bedürfnissen und ihrer Zufriedenheit mit den Diensten der Stadtbibliothek gefragt, um die Qualität und Quantität der angebotenen Leistungen an ihre Ansprüche anzupassen.

1.3

Vorstellung der Stadtbibliothek Meran

Die Stadtbibliothek Meran ist eine von der Stadtgemeinde Meran getragene öffentliche Einrichtung. Dadurch trägt sie dazu bei, das Recht der BürgerInnen auf freien und unentgeltlichen Zugang zur Kultur, zum Bibliotheksbestand und zu Informationen, zum Gedankengut und zur Kreativität der Menschheit nach den Grundsätzen der italienischen Verfassung – als Säule der Zivilgesellschaft und des demokratischen Zusammenlebens – sicherzustellen.

Die Stadtbibliothek Meran stellt Literatur aus allen Fachgebieten bereit und bietet: Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, DVDs, Landkarten, Hörbücher, CDs, CD-ROMs und Spiele.

Da die Stadtbibliothek die erste Anlaufstelle für Informationen und Unterlagen für die BürgerInnen ist, setzt sie sich für die Leseförderung ein und unterstützt die Aus- und Weiterbildung. Sie ist ferner Anlaufstelle für Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen und trägt gleichzeitig dazu bei, das Bewusstsein für das eigene kulturelle Erbe zu steigern und an künftige Generationen weiterzugeben. Es ist daher ihre Aufgabe, besonders das lokale Umfeld zu dokumentieren.

Die Stadtbibliothek Meran ist eine Mittelpunktbibliothek für die deutsche und die italienische Sprachgruppe. Sie arbeitet mit den Bibliotheken des Bezirks zusammen und bietet ihnen die nötige Unterstützung. In diesem Rahmen hat sie auch die Aufgabe, Veröffentlichungen zu lokalen und regionalen Themen zu archivieren und zu dokumentieren.

Die Stadtbibliothek arbeitet als Informationszentrum mit den Vereinen, den Körperschaften, den Kultureinrichtungen und allen Stufen sämtlicher Schulen des Meraner Gemeindegebietes zusammen.

Der Bestand der Stadtbibliothek umfasst rund 140.000 Bücher und Medien in italienischer und deutscher Sprache sowie in anderen Sprachen.

Der Bestand der Stadtbibliothek richtet sich an die Allgemeinheit. Er umfasst Dokumente auf verschiedenen Datenträgern mit Inhalten verschiedenen Schwierigkeitsgrades. Das Ziel ist, den Bedarf nach Informationen zur Freizeitgestaltung, Weiterbildung und kultureller Entwicklung, Ausbildung und Forschung zu decken. Durch die Sammlungen der Stadtbibliothek sollen die Demokratie und pluralistische Information gewährleistet und ein kritischer Umgang mit den Medien gefördert werden. Der Bestand ist allgemein und frei zugänglich. Ausnahmen bilden einschränkende Maßnahmen zur Sicherung und Erhaltung des Bestandes.

Durch die Sammlungen sollen die Interessen und Standpunkte verschiedener Alters-, Kultur- und Interessensgruppen abgedeckt werden.

Der Bestand der Stadtbibliothek ist in Abteilungen gegliedert, wobei bestimmte Medien nur in den Bibliotheksräumen eingesehen werden dürfen.

VORHANDENE BEREICHE	EINSICHT
Sachliteratur	in der Bibliothek und ausleihbar
Belletristik	in der Bibliothek und ausleihbar
Nachschlagewerke	in der Bibliothek
Tageszeitungen	in der Bibliothek
Zeitschriften	in der Bibliothek und ausleihbar
Kinder- und Jugendbücher	in der Bibliothek und ausleihbar
Hörbücher	ausleihbar
Musik-CDs	ausleihbar
DVDs (auch Kino- und Dokumentarfilme)	ausleihbar
CD-ROMs	ausleihbar
Landkarten und Wanderkarten	in der Bibliothek und ausleihbar
Spiele	ausleihbar
Kinder-Künstlerbuch-Archiv Ó.P.L.A.	können am Sitz des Archivs eingesehen werden



ERZÄHLENDE
LITERATUR

In jedem Bereich finden sich Bücher/Medien von einheimischen AutorInnen und über lokale Themen, die mit einem gelben Punkt gekennzeichnet sind, damit sie leichter gefunden werden können.

Im Lesesaal stehen mehr als 220 Zeitungen und Zeitschriften in verschiedenen Sprachen zur Verfügung.

In der Stadtbibliothek werden jährlich rund 200.000 Bücher/Medien ausgeliehen. Das entspricht einem Pro-Kopf-Ausleih-Index von 4,91 Medien pro EinwohnerIn und durchschnittlich 1.000 BibliotheksbesucherInnen pro Tag.

1.4

Das Aushängeschild der Stadtbibliothek: Das Kinder-Künstlerbuch-Archiv Ó.P.L.A.

Ein Schwerpunkt der Stadtbibliothek war – sowohl im Hinblick auf den Bestand als auch im Hinblick auf die Leseförderung – immer das Kinderbuch. 1997 wurde für die Stadtbibliothek ein Sonderfonds für Kunstbücher für Kinder eingerichtet, der auch als Kinder-Künstlerbuch-Archiv Ó.P.L.A. bezeichnet wird. Dies ist eine Abteilung, in der Bücher gesammelt werden, die von Künstlerinnen und Künstlern ausdrücklich für Kinder gestaltet wurden. Diese Bücher sind völlig neuartig und deshalb oft schwer erhältlich.

Das Archiv versucht auch – soweit möglich – das gesamte Arbeitsmaterial (Skizzen, Zeichnungen, Entwürfe usw.), das zur Endfassung des Werks geführt hat, zu sammeln. In vielen Fällen war nämlich die Arbeit der KünstlerInnen für Kinder ein Beispiel für große künstlerische Freiheit und hat zu einigen der wichtigsten und aufregendsten Werke des Verlagswesens geführt. Dies ebnete einen Weg, der nicht nur von den Kindern, sondern auch von den aufmerksamsten Fachleuten weiter beschritten wurde.

Das Ziel des Archivs Ó.P.L.A. ist, Kunstbücher für Kinder zu suchen, zu sammeln und zu dokumentieren und in einem einzigen Archiv sowohl in Buchform als auch auf multimedialen Datenträgern zusammenzuführen. Das Material soll aufgearbeitet und all jenen zur Verfügung gestellt werden, die aus unterschiedlichen Blickwinkeln

Interesse daran haben könnten.

Das Archiv Ó.P.L.A. stellt die Dokumentation auf Papier und digitalisiert WissenschaftlerInnen, Lehrkräften, HistorikerInnen, KritikerInnen zur Verfügung, damit sie sich einlesen, analysieren, Hypothesen erstellen, vergleichen usw. können. Ferner können auch GrafikerInnen, IllustratorInnen, DesignerInnen, VerlegerInnen und Forschende zum Studium von Tendenzen, Stilen und Zusammenhängen Einsicht nehmen. Natürlich richtet sich das Archiv auch an Kinder und Jugendliche, damit sie Bücher in Reichweite haben, die oft kaum bekannt, unauffindbar oder gar nicht publiziert sind. Sie wurden entweder als zu schwierig für den Buchmarkt eingeschätzt oder es gab Probleme bei der Herstellung in Serie.

Außerdem sucht das Archiv nach neuen Werken für seinen Bestand, wählt sie aus und katalogisiert sie. Jedes Jahr wird eine DVD mit Informationen und Bildern zu allen in den Bestand aufgenommenen Büchern und zu den mit den Werken verbundenen Projekten zusammengestellt. Sie enthält auch die Biografien der KünstlerInnen und wird auf der internationalen Kinder- und Jugendbuchmesse in Bologna vorgestellt.

Neben dem Bestandsaufbau und der Katalogisierung dieser Werke werden auch Künstlerwerkstätten für Kinder veranstaltet, um den Bestand des Archivs im Meraner Umfeld zu verwurzeln und bekannter zu machen.

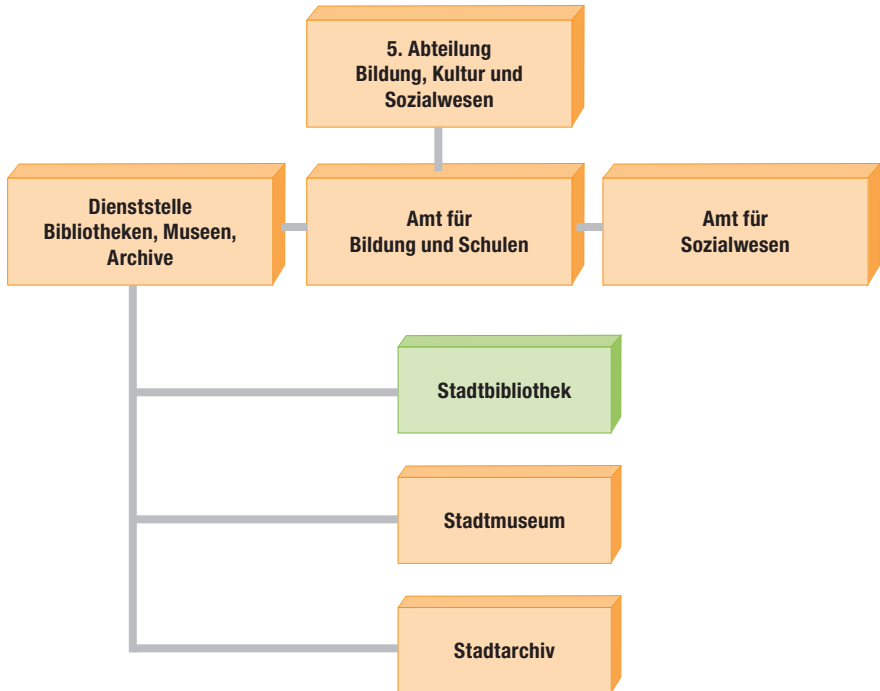
1.5

Der organisatorische Aufbau der Stadtbibliothek

Die Stadtbibliothek Meran ist eine Organisationseinheit der Stadtgemeinde Meran. Sie gehört zur 5. Abteilung Bildung, Kultur und Sozialwesen und ist Teil der Dienststelle Bibliotheken, Museen und Archive. Zu dieser Abteilung gehören auch

- ❖ das Stadtarchiv, das von Fachleuten für Ahnenforschung und lokales Schrifttum aufgesucht wird und alle Dokumente der Stadtgemeinde Meran verwahrt;

- ❖ das Stadtmuseum, das nicht nur die eigene Sammlung mit Objekten zur Meraner Geschichte verwahrt, sondern auch eine Studienbibliothek bietet, die auf Tirolensien spezialisiert ist. Die entsprechende Datenbank kann unter <http://bib2.provinz.bz.it/bisonii/app/pages/webopac/index.aspx> eingesehen werden.



Die Berufsbilder der Stadtbibliothek

Die Qualität einer Bibliothek zeigt sich vor allem in der Professionalität, dem Einsatz und in der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen.

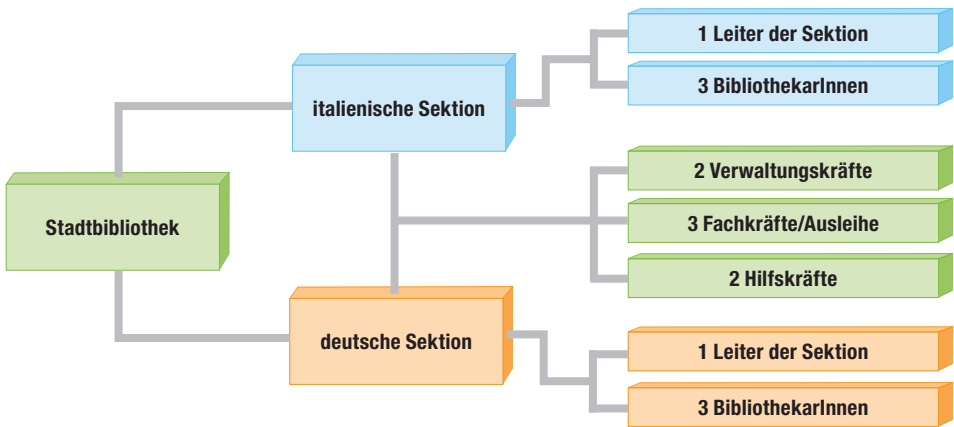
Die Meraner Stadtbibliothek besteht aus **zwei Direktionen**, d. h. einer deutschen und einer italienischen Sektion, die jeweils von einem Leiter koordiniert werden. Dazu gehören noch:

- ❖ 6 BibliothekarInnen, die auf Italienisch und Deutsch bei der Literatursuche beraten;
- ❖ 3 Fachkräfte an der Ausleihe, die den Publikumsdienst versehen;

- ❖ 2 Hilfskräfte, die Bücher und Medien einordnen;
- ❖ 2 Verwaltungskräfte, die für die Ankäufe zuständig sind und auf verschiedenste Weise dafür sorgen, dass der Bibliotheksbetrieb problemlos läuft.

Die Stadtbibliothek beschäftigt auch Personen, die über einen Vertrag zur Wiedereingliederung in die Arbeitswelt eingestellt wurden.

Das Organigramm der Meraner Stadtbibliothek



Der Bibliotheksrat

Die Stadtgemeinde Meran ernennt einen Bibliotheksrat mit Vertreterinnen und Vertretern aus dem Gemeinderat, von den Meraner Schulen, der bischöflichen Kurie. Der Bibliotheksrat wählt aus seinen Reihen eine/n Vorsitzenden. Der Bibliotheksrat ist für die Organisation und kulturelle Führung der Stadtbibliothek zuständig. Im variablen Teil der Charta ist die aktuelle Zusammensetzung des Bibliotheksrats angeführt.

Die Standorte der Stadtbibliothek und die Öffnungszeiten

Die Meraner Stadtbibliothek verfügt über einen Hauptsitz, eine Zweigstelle in Sinich und eine Sommerausleihstelle im Meraner Schwimmbad.

Einrichtungen	Öffnungszeiten	Leistungen																												
<p>Stadtbibliothek – Hauptsitz Rennweg 1, 39012 Meran Tel.: 0473 236911 Fax: 0473 234604</p> <p>E-Mail: biblio.meran@provinz.bz.it</p>	<table> <tr><td>Montag</td><td>12:30-19:00</td></tr> <tr><td>Dienstag</td><td>10:00-19:00</td></tr> <tr><td>Mittwoch</td><td>10:00-19:00</td></tr> <tr><td>Donnerstag</td><td>10:00-19:00</td></tr> <tr><td>Freitag</td><td>10:00-19:00</td></tr> <tr><td>Samstag</td><td>10:00-12:30</td></tr> </table>	Montag	12:30-19:00	Dienstag	10:00-19:00	Mittwoch	10:00-19:00	Donnerstag	10:00-19:00	Freitag	10:00-19:00	Samstag	10:00-12:30	<p>alle</p> <p>Einschreibungen, Ausleihe und Internet bis 10 Minuten vor Schließung</p>																
Montag	12:30-19:00																													
Dienstag	10:00-19:00																													
Mittwoch	10:00-19:00																													
Donnerstag	10:00-19:00																													
Freitag	10:00-19:00																													
Samstag	10:00-12:30																													
<p>Zweigstelle in Sinich Am Berg 1, 39012 Meran Tel. 0473 244911</p> <p>e-mail: biblio.meran@provinz.bz.it</p>	<p>Winter:</p> <table> <tr><td>Montag</td><td>14:30-18:00</td></tr> <tr><td>Dienstag</td><td>10:00-12:15</td></tr> <tr><td></td><td>14.30-18.00</td></tr> <tr><td>Mittwoch</td><td>14:30-18:00</td></tr> <tr><td>Donnerstag</td><td>10.00-12.15</td></tr> <tr><td></td><td>14:30-18:00</td></tr> <tr><td>Freitag</td><td>14:30-18:00</td></tr> </table> <p>Sommer:</p> <table> <tr><td>Montag</td><td>geschlossen</td></tr> <tr><td>Dienstag</td><td>10:00-12:30</td></tr> <tr><td></td><td>15:00-18:00</td></tr> <tr><td>Mittwoch</td><td>10:00-12:30</td></tr> <tr><td>Donnerstag</td><td>10:00-12:30</td></tr> <tr><td></td><td>15:00-18:00</td></tr> <tr><td>Freitag</td><td>10:00-12:30</td></tr> </table>	Montag	14:30-18:00	Dienstag	10:00-12:15		14.30-18.00	Mittwoch	14:30-18:00	Donnerstag	10.00-12.15		14:30-18:00	Freitag	14:30-18:00	Montag	geschlossen	Dienstag	10:00-12:30		15:00-18:00	Mittwoch	10:00-12:30	Donnerstag	10:00-12:30		15:00-18:00	Freitag	10:00-12:30	<p>alle</p>
Montag	14:30-18:00																													
Dienstag	10:00-12:15																													
	14.30-18.00																													
Mittwoch	14:30-18:00																													
Donnerstag	10.00-12.15																													
	14:30-18:00																													
Freitag	14:30-18:00																													
Montag	geschlossen																													
Dienstag	10:00-12:30																													
	15:00-18:00																													
Mittwoch	10:00-12:30																													
Donnerstag	10:00-12:30																													
	15:00-18:00																													
Freitag	10:00-12:30																													
<p>Ausleihstelle im Meraner Schwimmbad nur im Juni, Juli und August geöffnet</p>	<table> <tr><td>Montag</td><td>11:00-18:00</td></tr> <tr><td>Dienstag</td><td>11:00-18:00</td></tr> <tr><td>Mittwoch</td><td>11:00-18:00</td></tr> <tr><td>Donnerstag</td><td>11:00-18:00</td></tr> <tr><td>Freitag</td><td>11:00-18:00</td></tr> <tr><td>Samstag</td><td>11:00-18:00</td></tr> </table>	Montag	11:00-18:00	Dienstag	11:00-18:00	Mittwoch	11:00-18:00	Donnerstag	11:00-18:00	Freitag	11:00-18:00	Samstag	11:00-18:00	<p>nur Ausleihe und Einsicht in Zeitungen und Zeitschriften</p>																
Montag	11:00-18:00																													
Dienstag	11:00-18:00																													
Mittwoch	11:00-18:00																													
Donnerstag	11:00-18:00																													
Freitag	11:00-18:00																													
Samstag	11:00-18:00																													
<p>Dokumentationszentrum Ò.P.L.À. Cavourstraße 1, 39012 Meran (im Kulturzentrum) Tel.: 0473 211862</p>	<p>nach Vereinbarung</p>	<p>Einsicht in die gesammelten Werke</p>																												

Allfällige Änderungen der Öffnungszeiten oder Unterbrechungen der Dienste werden frühzeitig bekannt gegeben, damit sich die BesucherInnen rechtzeitig darauf einstellen können.

1.6

Die gesetzlichen Grundlagen für den Dienst

- ❖ Landesgesetz Nr. 41 vom 7. November 1983 über die Regelung der Weiterbildung und des öffentlichen Bibliothekswesens in geltender Fassung (Änderungen durch das Landesgesetz Nr. 9 vom 20. April 1993 und durch das Landesgesetz Nr. 15 vom 13. Oktober 1993),
- ❖ Dekret des Landeshauptmanns Nr. 13 vom 4. März 1996 betreffend die Verordnung über die öffentlichen Bibliotheken,
- ❖ gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003 (Datenschutzkodex),
- ❖ gesetzesvertretendes Dekret Nr. 144 vom 27. Juli 2005 über dringende Maßnahmen zur Bekämpfung des internationalen Terrorismus, das mit Änderungen in das Gesetz Nr. 155 vom 31. Juli 2005 umgewandelt wurde,
- ❖ Gesetz Nr. 633 vom 22. Januar 1941 über das Urheberrecht und andere mit seiner Ausübung zusammenhängende Rechte in geltender Fassung.

Die Grundsätze, nach denen sich die Meraner Stadtbibliothek in ihrer Tätigkeit zur Umsetzung von Artikel 9 der italienischen Verfassung richtet, finden sich in den Empfehlungen für öffentliche Bibliotheken der International Federation of Library Association (IFLA) im Unesco-Manifest für öffentliche Bibliotheken (1994).

Auszug aus dem UNESCO-Manifest für öffentliche Bibliotheken

Die öffentliche Bibliothek, der lokale Zugang zum Wissen, liefert eine Grundvoraussetzung für lebenslanges Lernen, unabhängige Entscheidungsfindung und kulturelle Entwicklung des Einzelnen und der gesellschaftlichen Gruppen.

Dieses Manifest bekundet die Überzeugung der UNESCO, dass die öffentliche Bibliothek eine lebendige Kraft für Bildung, Kultur und Information und ein wesentliches Handlungselement für die Förderung von Frieden und geistiger Ausgewogenheit im Denken von Männern und Frauen darstellt. Die UNESCO fordert deshalb nationale und lokale Regierungen auf, die Entwicklung von öffentlichen Bibliotheken zu unterstützen und sich dabei aktiv zu engagieren.

Die öffentliche Bibliothek ist das lokale Informationszentrum, das alle Arten von Wissen und Informationen den Benutzern leicht und schnell zur Verfügung stellt. Die Dienstleistungen der öffentlichen Bibliothek basieren auf der Gleichheit des Zugangs für alle, unabhängig von Alter, Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Sprache oder sozialem Status. Spezielle Dienstleistungen müssen angeboten werden für die Benutzer, die aus welchen Gründen auch immer, nicht die regulären Dienstleistungen und Materialien benutzen können; z. B. sprachliche Minderheiten, Behinderte und Personen, die sich im Krankenhaus oder im Gefängnis befinden.

Alle Altersgruppen müssen ihren Bedürfnissen entsprechendes Material finden. Sammlungen und Dienstleistungen müssen alle Arten von zweckmäßigen Informationsträgern und moderne Technologien wie auch traditionelle Materialien umfassen. Hohe Qualität und Bezug zu lokalen Bedürfnissen und Gegebenheiten sind grundlegend. Die Materialien müssen zeitgenössische Trends und die gesellschaftliche Entwicklung widerspiegeln, ebenso wie die Erinnerung an Leistungen und Phantasie der Menschen.

Die Sammlungen und Dienste dürfen keinerlei Form von ideologischer, politischer oder religiöser Zensur oder kommerziellem Druck unterliegen.

Aus der Verfassung der Republik Italien

Artikel 9. Die Republik fördert die Entwicklung der Kultur und die wissenschaftliche und technische Forschung.

Sie schützt die Landschaft und das geschichtliche und künstlerische Vermögen des Staates.



INTERNET



INTERNET POINT

2.1

Die Dienstleistungen der Stadtbibliothek

In Übereinstimmung mit ihrem Bildungsauftrag erbringt die Meraner Stadtbibliothek folgende Dienstleistungen:

- a) Ausleihe und Fernleihe
- b) Einsicht in den Medienbestand in der Stadtbibliothek
- a) Informations- und Beratungsdienst
- d) Kopierdienst
- e) Internet-Point
- f) Organisation von Veranstaltungen und Kulturevents zur Leseförderung
- g) Informationen zu den genannten Dienstleistungen

Alle diese Leistungen werden sowohl im Hauptsitz der Stadtbibliothek als auch in der Zweigstelle in Sinich (Am Berg 1) angeboten. Außerdem führt die Stadtbibliothek von Juni bis August eine Ausleihstelle im Meraner Schwimmbad.

a) Ausleihe und Fernleihe

Die Ausleihe ist für alle BürgerInnen frei zugänglich und kostenlos, wenn sie sich einschreiben, d. h. ein Formular unterzeichnen, in dem sie bestätigen, dass sie die geforderten Voraussetzungen erfüllen. Minderjährige unter 14 werden eingeschrieben, wenn sie eine schriftliche Ermächtigung der Eltern oder der/des Erziehungsberechtigten, die für die ausgeliehenen Bücher und Medien bürgen, vorlegen.

Für die Einschreibung ist die persönliche Anwesenheit erforderlich und es muss ein gültiger Ausweis vorgelegt werden. In Italien ansässige BürgerInnen müssen den Gesundheitsausweis vorlegen, der als Bibliotheksausweis verwendet wird. Die personenbezogenen Daten werden unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen im

Datenverwaltungsprogramm der Stadtbibliothek erfasst.

Bis auf folgende Ausnahmen kann der gesamte Bestand ausgeliehen werden: Nachschlagewerke, die Tageszeitungen, die letzten Ausgaben der Zeitschriften und die Bücher im Bestand des Archivs Ö.P.L.A. Diese können nur in der Stadtbibliothek eingesehen werden.

Medium	Zulässige Anzahl	Ausleihfrist
Bücher	10	30 Tage, 1x verlängerbar
Zeitschrift Musik-CD VHS DVD Landkarte CD-ROM Hörbuch Spiel	9 insgesamt	7 Tage, 1x verlängerbar
INSGESAMT	19 Bücher/Medien	

Wenn besondere Arbeits- oder Studiengründe dies erfordern, sind auch Sonderformen für die Kurzleihe von Nachschlagewerken vorgesehen, d. h. diese Werke können während der Schließung der Stadtbibliothek am Wochenende oder über Feiertage ausgeliehen werden.

Für Prüfungen oder Wettbewerbe können Wörterbücher, Gesetzbücher u. Ä. für 24 Stunden ausgeliehen werden.

Die Ausleihfrist kann um weitere 7 oder 30 Tage verlängert werden, wenn keine andere Vormerkung für das Medium vorliegt.

Der/die LeserIn haftet persönlich für die ausgeliehenen Bücher/Medien, die er/sie nicht weiterverleihen darf. Er/sie verpflichtet sich, die entliehenen Medien innerhalb der Rückgabefristen, die in der Bibliotheksordnung vorgesehen sind, und in dem Erhaltungszustand zurückzugeben, in dem sie ausgeliehen wurden.

Wer ein entlehntes Buch bzw. Medium verliert oder auch nur teilweise beschädigt, muss es nachkaufen. Ist dies nicht möglich, muss eine gleichwertige Ausgabe nach den Anweisungen der BibliothekarInnen gekauft werden.

Ansonsten muss der/die EntleiherIn einen Betrag, der nicht unter dem Handelswert des verlorenen oder beschädigten Mediums liegt, als Schadenersatz an die Stadtbibliothek bezahlen.

Entlehnte Bücher/Medien müssen spätestens mit Ablauf der Ausleihfrist zurückgegeben werden, da ansonsten eine Mahnung zugesandt wird. Werden die Bücher/Medien nach der zweiten Mahnung noch nicht zurückgegeben, wird der/die LeserIn so lange von der Ausleihe ausgeschlossen, bis er/sie alle ausgeliehenen Medien zurückgebracht und die anfallenden Mahnspesen beglichen hat.

Für jeden überzogenen Tag sind Mahnspesen von € 0,20 für jedes ausgeliehene Medium zu entrichten. Die Stadtbibliothek kann pro Medium maximal € 25,00 an Mahnspesen einfordern.

Auf Anfrage merken die Angestellten der Stadtbibliothek ausgeliehene Bücher/Medien vor. Der/die LeserIn wird angerufen oder erhält auf Wunsch eine SMS, sobald das vorgemerkte Medium zurückgegeben wurde. Vorgemerkte Medien werden eine Woche ab dem Datum der Mitteilung für den/die LeserIn bereitgehalten.

Die Mitteilung über SMS wird kostenlos verschickt, bei der Vormerkung muss nur die Handynummer angegeben werden.

Über die Webseite <http://www.provincia.bz.it/cultura/bis.htm> kann der Katalog der Südtiroler Bibliotheken (BIS) eingesehen werden. Dort ist auch der Bestand der Meraner Stadtbibliothek verzeichnet.

Auf der Seite BENUTZERAUSWEIS des Katalogs BIS können die LeserInnen ihre Situation kontrollieren, die Ausleihfrist für ausgeliehene Medien verlängern (wenn keine andere Vormerkung vorliegt), bereits ausgeliehene Medien vormerken oder eine Vormerkung löschen, ausgeliehene Medien oder die Fristen für ausgeliehene Medien kontrollieren usw.

Sollte das gewünschte Buch/Medium nicht vorhanden sein, bietet die Meraner Stadtbibliothek die Möglichkeit, diese Medien aus Bibliotheken außerhalb Merans zu entleihen (Fernleihe). Vorher wird übergeprüft, ob die Medien auf Landesebene oder auf regionaler Ebene und erst zuletzt auf Staatsebene erhältlich sind. Die Meraner Stadtbibliothek hat die nationalen Fernleihbedingungen unterzeichnet und sich damit verpflichtet, die entsprechenden Bestimmungen, z. B. die Gebührenregelung, einzuhalten.

Alle LeserInnen, die in die Bibliotheken im Netz der Autonomen Provinz Bozen eingeschrieben sind, können die Fernleihe in Anspruch nehmen.

Die Medienrecherche, die Übermittlung der Bestellung und die Rücksendung des Werks sind kostenlos. Der/die LeserIn muss jedoch die Gebühren der Lieferbibliothek entrichten. Diese liegen zwischen € 4,00 und € 10,00, da die einzelnen Bibliotheken sehr unterschiedliche Gebühren für die Fernleihe verlangen. Diese Gebühr ist auch dann zu entrichten, wenn der/die LeserIn das Medium nicht abholt.

Je nach Lieferbibliothek werden die Medien durchschnittlich innerhalb von 8 und 21 Tagen ausgeliefert. Die Ausleihfrist wird von der Lieferbibliothek festgelegt und läuft ab dem Datum, an dem das Werk in der Stadtbibliothek angekommen ist. Der/die LeserIn wird telefonisch benachrichtigt und muss das Buch/Medium innerhalb von 5 Tagen ab dem Anruf abholen.

Der/die LeserIn ist verpflichtet, die von der Lieferbibliothek vorgesehenen Bedingungen und Einschränkungen einzuhalten und haftet nach den Bestimmungen, die von der Lieferbibliothek festgelegt werden, persönlich für den etwaigen Verlust oder die etwaige Beschädigung der ausgeliehenen Bücher/Medien.

Sollte der/die LeserIn die angenommenen Bedingungen missachten, werden die Strafen fällig, die in der Bibliotheksordnung der Meraner Stadtbibliothek vorgesehen sind.

b) Einsicht in den Medienbestand in der Stadtbibliothek

Um den Informationsfluss zu gewährleisten und sicherzustellen, dass aus allen Südtiroler Bibliotheken, die zum Verbund gehören, auf den Bestand des gesamten Systems zugegriffen werden kann, verfügt die Stadtbibliothek über einen elektronischen Verbundkatalog. Dieser Katalog kann sowohl über die OPAC-Kataloge im Hauptsitz als auch in der Zweigstelle in Sinich sowie über Internet von außen eingesehen werden. Dieser Katalog wird als BIS (Bibliotheken im Netz der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol) bezeichnet und in Echtzeit aktualisiert. Darin sind alle öffentlichen und Schulbibliotheken in italienischer Sprache Südtirols vertreten.

Die BesucherInnen haben freien Zugang zu den Medien und Büchern und zum Online-Katalog (OPAC, d. h. Online Public Access Catalogue). Sie müssen die eingesehenen Werke sorgfältig behandeln und nach der Verwendung auf die eigens aufgestellten Bücherwagen zurückzulegen.

Zur Einsicht in die Bücher und zum Lernen kann der Lesesaal im 1. Stock der Stadtbibliothek genutzt werden.



Die im Magazin aufbewahrten Bücher und Medien sowie die nicht direkt zugänglichen Bücher und Medien werden ausschließlich vom Bibliothekspersonal ausgegeben und müssen eigens bestellt werden. Sie werden für die LeserInnen reserviert und können erst am darauf folgenden Tag entliehen oder eingesehen werden. Die Reservierung bleibt eine Woche aufrecht.

c) Informations- und Beratungsdienst

Die Stadtbibliothek bietet den Besucherinnen und Besuchern einen Informations- und Beratungsdienst über den eigenen Bestand, den Bestand der Südtiroler Bibliotheken und – soweit möglich – auch über den Bestand der wichtigsten in- und ausländischen öffentlichen Bibliotheken. An der Beratung stehen die BibliothekarInnen zur Verfügung, um bei Recherchen zu helfen.

d) Kopierdienst

Im Hauptsitz der Meraner Stadtbibliothek sowie in der Zweigstelle in Sinich kann während der Öffnungszeiten der Buch- und Medienbestand der Bibliothek fotokopiert werden. Gemäß den geltenden Bestimmungen des UrheberInnenrechts darf höchstens 15 % des Inhalts eines Buchs oder einer Zeitschrift kopiert werden.

Fotokopien sind kostenpflichtig: Dafür muss eine Kopierkarte im Wert von € 2,60 für 25 Kopien erworben werden.

e) Internet-Point

Im Hauptsitz der Stadtbibliothek stehen den Besucherinnen und Besuchern in einem eigenen Raum im 1. Stock 9 Arbeitsplätze mit Internetanschluss zur Verfügung, während in der Zweigstelle in Sinich nur 1 Arbeitsplatz eingerichtet wurde.

Um Internet nutzen zu können, ist keine Einschreibung in die Stadtbibliothek erforderlich.

Für Jugendliche zwischen 14 und 18 liegt ein Einschreibeformular auf, das von einem Elternteil unterzeichnet werden muss. Die Erziehungsberechtigten müssen auch das Beiblatt mit den Sicherheitsempfehlungen für Minderjährige gelesen haben. Minderjährige unter 14 können nicht für die Internetnutzung eingeschrieben werden.

Die Internetnutzung kostet € 2,60 pro Stunde. Surfen ist bis zu 1 Stunde pro Tag und höchstens 3 Stunden pro Woche möglich.

Der Internet-Point ist von Montag bis Freitag zu den üblichen Öffnungszeiten der Stadtbibliothek und bis 10 Minuten vor Schließung zugänglich.

f) Organisation von Veranstaltungen und Kulturevents zur Leseförderung

Die Stadtbibliothek bietet Bibliotheksführungen und organisiert kulturelle Veranstaltungen zur Leseförderung wie Buchausstellungen, Buchvorstellungen, Lesungen von Autorinnen und Autoren, szenische Lesungen und Aufführungen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Förderung und Entwicklung der lokalen Kultur.

Die Stadtbibliothek engagiert sich weiters sehr in den Meraner Schulen: Sie bietet u. a. spezielle Benutzerkonten für Lehrkräfte, Ausleihe von Bücherpaketen, Weiterbildung und Bibliografien, Projekte im Zusammenhang mit Bibliotheksdidaktik, Buchvorstellungen und Leseförderungsveranstaltungen.

g) Informationen zu den genannten Dienstleistungen

Die Stadtbibliothek informiert ihre LeserInnen regelmäßig über Organisatorisches (z. B. etwaige Schließungen oder Änderungen der Öffnungszeiten, auch für die Zweigstelle in Sinich), über Leseförderungsinitiativen und andere von der Bibliothek organisierte Veranstaltungen. Diese Informationen werden über folgende Kanäle verbreitet:

- ❖ Anschlagtafeln an der Außenmauer der Stadtbibliothek, an der Ausleihe, im Lesesaal und in Gängen des Bibliotheksgebäudes;
- ❖ auf der Webseite der Meraner Stadtbibliothek, die über die offizielle Webseite der Stadtgemeinde Meran zugänglich ist;
- ❖ die entsprechende Mailingliste: Um in diese Liste aufgenommen zu werden, muss bei der Einschreibung die E-Mail-Adresse angegeben und die Stadtbibliothek ermächtigt werden, diese Adresse für die Übermittlung von Informationen verwenden zu dürfen;
- ❖ Faltblätter und Plakate für spezifische Veranstaltungen, die in der Stadtbibliothek sowie in der Stadt aufliegen bzw. aufgehängt werden;
- ❖ die lokale Presse.

2.2

Die Qualitätsstandards

Um das gebotene Qualitätsniveau objektiv messen und überprüfen zu können, hat die Meraner Stadtbibliothek für jeden der oben angeführten Dienste einen oder mehrere Qualitätsstandards und die entsprechenden garantierten Zielwerte festgelegt.

Unter Qualitätsstandard wird ein konkreter und messbarer Indikator verstanden, mit dem die von der Stadtbibliothek gebotenen Dienste bewertet werden, um ein möglichst hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Das gewährleistete Qualitätsniveau kann zeitlich schwanken, weshalb sich die Stadtbibliothek verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die Standards erreicht werden. Änderungen der Standards oder der anfänglich vorgesehenen Zielwerte werden über den variablen Teil dieser Charta, d. h. die Datenblätter, mitgeteilt.

Sollte einer der gewährleisteten Standards nicht eingehalten werden, wird die Stadtbibliothek dies veröffentlichen. Für Dienste, bei denen bei Nichterfüllung eine Entschädigung vorgesehen ist, können die BesucherInnen eine Beschwerde einbringen, wenn sie die im folgenden Kapitel angeführte Vorgangsweise befolgen. Sobald die Beschwerde überprüft und ihre Stichhaltigkeit festgestellt wurde, stellt die Stadtbibliothek innerhalb von 30 Tagen eine Entschädigung bereit. Die Betroffenen können je nach Verfügbarkeit unter folgenden Optionen wählen: eine Eintrittskarte für das städtische Schwimmbad, eine Eintrittskarte für eine von der Stadtverwaltung organisierte Veranstaltung, ein Gutschein für 2 Stunden Surfen im Internet, ein Gutschein für 50 kostenlose Kopien, ein Buch über Ortsgeschichte und Heimatkunde.

Die Qualitätsstandards der Stadtbibliothek

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Ausleihe	Anzahl der Stunden pro Woche, in denen die Ausleihe (im Hauptsitz) geöffnet und besetzt ist	45 h	nicht vorgesehen
	Verfügbarkeit der Bücher/Medien im Bibliotheksbestand	in 98 % der Fälle in 2 Tagen	nicht vorgesehen
	unverzögliche Verfügbarkeit der Bücher/Medien aus dem Bestand oder Mitteilung, wo diese erhältlich sind, wenn nicht in der Stadtbibliothek vorhanden	in 100 % der Fälle	vorgesehen
	Prozentsatz der LeserInnen, die mit der Auffindbarkeit der Bücher/ Medien in der Freihandbibliothek zufrieden sind (wird durch Befragung erhoben)	75 % zufriedene LeserInnen	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Fernleihe	Einhaltung der Ausgabefristen, die bei Vorlage der Anfrage mitgeteilt wurden	in 100 % der Fälle	vorgesehen
	Garantie für die Übermittlung einer Mitteilung bei Ankunft des Buchs/Mediums, wenn dies vorher gewünscht wurde	in 100 % der Fälle	vorgesehen

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Einsicht in den Medienbestand	<i>Prozentsatz der LeserInnen, die mit dem Komfort der Räume zum Lesen und Nachschlagen zufrieden sind (wird durch Befragung erhoben)</i>	<i>75 % zufriedene LeserInnen</i>	<i>nicht vorgesehen</i>
	<i>Prozentsatz der LeserInnen, die mit der Anzahl der Lese- und Arbeitsplätze in der Stadtbibliothek zufrieden sind (wird durch Benutzerbefragung erhoben)</i>	<i>75 % zufriedene LeserInnen</i>	<i>nicht vorgesehen</i>
	<i>Prozentsatz der Anfragen nach Einsicht in Bücher/Medien, denen innerhalb 1 Tages ab Anfrage nachgekommen wird</i>	<i>in 100 % der Fälle</i>	<i>vorgesehen</i>
	<i>Anzahl der Tageszeitungen, die garantiert am Erscheinungstag bereitgestellt werden</i>	<i>mindestens 20</i>	<i>nicht vorgesehen</i>

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Informations- und Beratungsdienst	<i>Prozentsatz der BesucherInnen, die sofort Hilfe durch Beratung auf ihre Frage erhalten</i>	<i>in 100 % der Fälle</i>	<i>nicht vorgesehen</i>
	<i>Prozentsatz der LeserInnen, die mit der Beratungsleistung zufrieden sind (wird durch Befragung erhoben)</i>	<i>75 % zufriedene LeserInnen</i>	<i>nicht vorgesehen</i>

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Kopierdienst	<i>Anzahl der Tage im Jahr, an denen das Fotokopiergerät nicht funktioniert</i>	<i>höchstens 4 Tage im Jahr</i>	<i>nicht vorgesehen</i>

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Internet Point	Anzahl der Tage im Jahr, an denen Internet nicht funktioniert	höchstens 5 Tagen im Jahr	nicht vorgesehen
	Prozentsatz der BesucherInnen, die mit dem Internetdienstes zufrieden sind (wird durch Befragung erhoben)	90 % zufriedene BesucherInnen	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Organisation von Veranstaltungen und Kulturevents zur Leseförderung	Anzahl der Veranstaltungen pro Jahr	mindestens 10, 2 davon zur lokalen Kultur	nicht vorgesehen
	Prozentsatz der BesucherInnen, die mit den Themen und der Organisation von Leseförderungsveranstaltungen zufrieden sind (wird durch Befragung erhoben)	90 % zufriedene BesucherInnen	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst	Qualitätsstandards	Ziel 2011-2012	Entschädigung
Informationen zu den Dienstleistungen	Anzahl der Stunden pro Woche, in denen der Informationsdienst verfügbar und besetzt ist	45 h	nicht vorgesehen
	Prozentsatz der Hinweise und Beschwerden, auf die innerhalb von 20 Kalendertagen geantwortet wird	in 100 % der Fälle	vorgesehen
	Prozentsatz der Antworten auf spontane Ankaufvorschläge innerhalb von 10 Kalendertagen	in 100 % der Fälle	vorgesehen



3

ANHÖRUNG DER
BIBLIOTHEKS-
BENUTZER/INNEN
UND BEWERTUNG
DER DIENST-
LEISTUNGEN

3.1

Arten der Anhörung und Bewertung der Dienstleistungen

Die Stadtverwaltung und die Stadtbibliothek setzen sich mit aller Kraft dafür ein, die BürgerInnen Mitspracherecht einzuräumen. Die Stadtbibliothek stellt den Lesern mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, ihren Anfragen Gehör zu verschaffen:

- 1) regelmäßige Erhebungen der Kundenzufriedenheit durch Befragungen oder von der Stadtbibliothek organisierte Treffen;
- 2) Analyse und Verwaltung der Beschwerden, der Hinweise und Anregungen, die in der Stadtbibliothek hinterlegt werden;
- 3) Überprüfung der Gründe, warum Standards der Dienstcharta nicht eingehalten werden.

Die Bewertung des Dienstes durch die BürgerInnen

Die Ergebnisse der anonym erhobenen Untersuchungen werden veröffentlicht und der Bevölkerung bekannt gegeben. Diese sollen zur Verbesserung der Dienstleistungen beitragen.

Die Analyse der Hinweise, Beschwerden und Anregungen

Die Stadtbibliothek nimmt die Beschwerden und Hinweise auf Probleme an; ebenso Verbesserungsvorschläge, wenn Dienstleistungen nicht erbracht oder die Standards der Dienstcharta nicht eingehalten wurden.

Hier gelten folgende Definitionen:

Hinweis: Jede Art von Mitteilung über Beeinträchtigungen der Dienstleistungen, die an die Stadtbibliothek herangetragen wird.

Beschwerde: Jede schriftlich eingebrachte und unterschriebene Mitteilung, mit der auf einen Schaden hingewiesen wird, der durch Probleme bei den Dienstleistungen hervorgerufen wurde.

Anregung: Jede Art von Mitteilung, die an die Stadtbibliothek herangetragen wird, in der hilfreiche Hinweise zur Verbesserung und zur Erfüllung der Erwartungen der LeserInnen an die Dienste angeführt sind.

Sowohl in der Beschwerde als auch im Hinweis müssen die wichtigsten Informationen angeführt sein, damit die Situation entsprechend überprüft werden kann.

Hinweise, Beschwerden und Anregungen können in einen Beschwerdekasten in der Stadtbibliothek eingeworfen, mit der Post an die Stadtbibliothek, Rennweg 1, 39012 Merano (BZ) oder mit E-Mail an die Adresse biblio.meran@provinz.bz.it geschickt werden. Sie können auch am BürgerInnenschalter im Meraner Rathaus unter den Lauben 188, 39012 Meran abgegeben werden.

Es wird nicht gewährleistet, dass die Beschwerden anonym behandelt werden.

Die Einhaltung der Qualitätsstandards

Die Stadtbibliothek misst jedes Jahr die in der Dienstcharta angeführten Standards und Verpflichtungen. Im Folgejahr werden die Ergebnisse dieser Prüfungen mit Angaben zu den Auflagen, die missachtet wurden, mit den Kommunikationsmitteln, die der Stadtverwaltung zur Verfügung stehen (Webseite www.gemeinde.meran.bz.it, Lokalzeitungen usw.) bekannt gegeben und alle zwei Jahre im variablen Teil der Dienstcharta angeführt.

3.2

Rechte und Pflichten

Alle Bibliotheksbediensteten und aller BesucherInnen der Stadtbibliothek haben Rechte und Pflichten:

Das Personal ist verpflichtet:

- ❖ den freien Zugang zu den Beständen und Diensten der Stadtbibliothek zu gewährleisten. Über Fernleihe und andere Dienste können die BesucherInnen auch auf die Bestände anderer Bibliotheken zugreifen.
- ❖ Die Bediensteten sind ferner verpflichtet, die BesucherInnen bei ihren Recherchen zu unterstützen und ihnen höflich, korrekt, entgegenkommend, unparteiisch, diskret sowie vorbehaltlos und respektvoll gegenüberzutreten.

Die BesucherInnen sind verpflichtet:

- ❖ die Bibliotheksordnung zu beachten, die Regeln sowie Ausleih- und Rückgabefristen einzuhalten und die vorgeschriebenen Gebühren/Mahngebühren zu entrichten;
- ❖ die Öffnungszeiten einzuhalten, die Grundregeln des friedlichen Zusammenlebens zu beachten, sich im Lesesaal leise zu verhalten und das Rauchverbot zu respektieren;
- ❖ die Bücher/Medien und Einrichtung der Stadtbibliothek mit Sorgfalt zu behandeln und nicht zu beschädigen;
- ❖ das Bibliothekspersonal korrekt und höflich zu behandeln und mit den Bediensteten zusammenzuarbeiten.

Die Pflichten des Bibliothekspersonals werden somit zu den Rechten der BibliotheksbesucherInnen, während die Pflichten der BesucherInnen den Rechten der Allgemeinheit entsprechen.

4.1

Nützliche Infos

Hier finden Sie einige der Fragen, die in der Stadtbibliothek am häufigsten gestellt werden.

Was muss ich tun, wenn ich mich in die Stadtbibliothek einschreiben will?

Sie können sich selbst einschreiben, wenn sie Ihren Personalausweis und Ihre Gesundheitskarte vorzeigen und das Anmeldeformular ausfüllen. Die Gesundheitskarte gilt dann auch als Bibliotheksausweis. Ihre persönlichen Daten werden unter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

Minderjährige müssen eine schriftliche Ermächtigung eines Elternteils oder eines Vormundes vorlegen.

Wie viele Bücher/Medien kann ich ausleihen?

Sie können bis zu 19 Bücher/Medien ausleihen, d. h. höchstens 10 Bücher + weitere 9 Medien für jede Bibliothek, in der Sie eingeschrieben sind.

Wie lange darf ich die Bücher/Medien behalten?

Bücher können 30 Tage, und alle anderen Medien 7 Tage ausgeliehen werden. Wenn keine Vormerkung vorliegt, kann die Ausleihfrist für Bücher um weitere 30 Tagen und für alle anderen Medien um 7 Tage verlängert werden.

Was passiert, wenn ich die Bücher/Medien nicht rechtzeitig zurückgebe?

Für jeden Tag Verzug ist für alle Medien eine Mahngebühr von € 0,20 pro Tag zu entrichten.

Was muss ich tun, wenn ich die Gesundheitskarte verliere?

Sie müssen sich an den zuständigen Sanitätsbetrieb wenden und ein Duplikat beantragen.

Was muss ich tun, wenn ich ein Buch verliere?

Wer ein entlehntes Buch verliert oder auch nur teilweise beschädigt, muss es nachkaufen. Ist dies nicht möglich, muss eine gleichwertige Ausgabe nach den Anweisungen der BibliothekarInnen gekauft werden. Ist das Buch nicht mehr erhältlich oder im Handel, müssen Sie einen Betrag, der nicht unter dem Handelswert des verlorenen oder beschädigten Buchs liegt, als Schadenersatz bezahlen.

Kann ich die Ausleihfrist verlängern?

Die Ausleihfrist für ein Buch kann um weitere 30 Tage und für alle anderen Medien um weitere 7 Tage verlängert werden, wenn in der Zwischenzeit keine anderen Vormerkungen eingelangt sind. Die Verlängerung der Ausleihfrist muss wenigstens einen Tag vor Ablauf – auch telefonisch oder online – beantragt werden.

Kann ich Bücher/Medien vormerken?

Sie können sich dafür persönlich an die Bediensteten der Stadtbibliothek wenden, anrufen oder über Internet vormerken. Wenn das Buch bzw. das Medium, das Sie vormerken, ausgeliehen ist, werden Sie nach der Rückgabe entweder telefonisch oder über SMS verständigt, und das Buch/Medium wird ab Mitteilung für 7 Tage für Sie bereitgehalten.

Was muss ich tun, wenn ich ein Buch aus einer anderen italienischen oder ausländischen Bibliothek ausleihen möchte?

Wenn Sie in die Meraner Stadtbibliothek oder in die Zweigstelle in Sinich eingeschrieben sind, können Sie persönlich oder über Fax eine schriftliche Bestellung für Bücher aus anderen italienischen oder ausländischen Bibliotheken abgeben.

Die Recherche, die Übermittlung der Bestellung und die Rücksendung des Werks sind kostenlos. Zu bezahlen sind lediglich die von der Lieferbibliothek geforderten Gebühren.

Was ich tun, damit ich im Internet surfen kann?

Sie müssen sich einschreiben, d. h. das entsprechende Formular ausfüllen und die Benutzerordnung für den Internetdienst einsehen. Die Einschreibung für die Ausleihe ist nicht erforderlich.

Für Minderjährige muss das Formular von einem Elternteil gegengezeichnet werden, das auch Beiblatt mit den Sicherheitsempfehlungen für Minderjährige eingesehen hat. Minderjährige unter 14 dürfen nur in Anwesenheit eines Erwachsenen im Internet surfen.

Was muss ich tun, damit mir jemand beim Recherchieren hilft?

Sie können sich an die Ausleihe wenden, wo Sie allgemeine Informationen über die Dienste der Stadtbibliothek erhalten, oder an die Beratung/Information im 1. Stock, wo Ihnen die BibliothekarInnen bei der Katalogsuche helfen oder fachbezogene Fragen beantworten können.

Wie lange kann ich im Internet surfen?

Sie dürfen für höchstens 1 Stunde pro Tag und höchstens 3 Stunden pro Woche im Internet surfen, wobei pro Stunde € 2,60 zu bezahlen sind.

Kann ich die elektronische Post benutzen und downloaden?

Sie können E-Mails bei freien Anbietern lesen und versenden und Informationen auf Ihren persönlichen USB-Stick downloaden.

Darf ich Fotokopien machen?

In der Stadtbibliothek steht ein Fotokopiergerät, das von den Besucherinnen und Besuchern verwendet werden kann. Die Kopierkarten sind an der Ausleihe erhältlich. Unter Einhaltung der geltenden Bestimmungen des UrheberInnenrechts darf nur der Buch- und Medienbestand der Bibliothek fotokopiert werden.

Wie finde ich im Katalog, ob ein Buch ausgeliehen ist?

Im Datenblatt zum gesuchten Buch befindet sich ein Feld „Bestand“: Wenn Sie auf den Namen der Bibliothek klicken, sehen Sie die Daten zum Buch (vor allem Signatur und Verfügbarkeit). Scheint im Feld „Rückgabedatum“ ein Datum auf, heißt das, dass das Buch ausgeliehen ist und nach diesem Datum wieder ausgeliehen werden kann.

Was muss ich tun, wenn ich den Ankauf eines Buchs, einer DVD, einer CD oder das Abonnement für eine Monatszeitschrift vorschlagen möchte?

Wenn Sie in die Bibliothek eingeschrieben sind, können Sie den Vordruck ausfüllen, der an der Ausleihe und an der Beratung erhältlich ist. Jeder Vorschlag wird auf der Grundlage der verfügbaren Geldmittel und auf die Vereinbarkeit mit dem Bestand und den Zielsetzungen der Stadtbibliothek überprüft.

