


CARTA DEI SERVIZI
Della Mediateca del Centro Audiovisivi Bolzano



Prima edizione: gennaio 2020



<p>1 Che cos'è la Carta dei Servizi? _____</p>	<p>pag. 03</p>
<p>2 La Mediateca: profilo, finalità, personale, patrimonio, storia, sede e spazi _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Scheda anagrafica Normativa di riferimento Finalità Servizi Attività Parole chiave Breve storia dell'archivio Contesto in cui la Mediateca è incardinata Orario di apertura Personale stipendiato Finanziamento pubblico Patrimonio Media prestati Media affluenza Media acquisizioni Media utenti attivi Media iscrizioni 	<p>pag. 03</p>
<p>3 I Principi fondamentali _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Uguaglianza e imparzialità Continuità e partecipazione Efficienza ed efficacia Cortesìa e semplificazione Economicità e diritto di scelta Accessibilità negli orari e negli spazi Trasparenza e sicurezza Tutela e trattamento e conservazione dei dati personali 	<p>pag. 08</p>
<p>4 Descrizione dei servizi _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Accesso ai servizi Comportamento dei singoli e dei gruppi Modalità di iscrizione Consultazione Prestito Normativa di riferimento Responsabilità Prenotazione, ritiro e restituzione materiali Durata del prestito, proroghe, ritardi, rimborsi Finalità del prestito e protezione del diritto d'autore Reference e internet Prestito straordinario Prestito interbibliotecario Biblioteca digitale Servizi on-line Catalogo Riproduzioni Suggerimenti d'acquisto Richieste e reclami Donazioni 	<p>pag. 09</p>

Sommar io	
<p>5 Fisionomia delle collezioni _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Raccolte documentarie Patrimonio filmico e documentario Tipologia delle raccolte Fondi speciali Archivi cinematografici e televisivi Riedizioni digitali di film d'epoca Pubblicazioni sulla storia del cinema 	pag. 13
<p>6 Criteri di archiviazione, sviluppo, scarto _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Criteri di archiviazione Criteri di ricerca Criteri di catalogazione Criteri di ordinamento Criteri di sviluppo Informazione e partecipazione Procedure di scarto 	pag. 15
<p>7 Organizzazione dei servizi _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e personale Orientamento al pubblico Analisi dei bisogni della comunit� di riferimento Cooperazione Pianificazione Comunicazione e interattivit� Standard quantitativi e qualitativi Controllo e monitoraggio 	pag. 16
<p>8 Promozione (cinema arte storia e cultura locale) e attivit� culturali _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Catalogo documentari alto adige Catalogo documentari arte e nuovi media Cinema d'autore per tutti Con le arti e i nuovi media Alto Adige da scoprire I Mercoled� del cinema Alto Adige sullo schermo Conosci la tua provincia Mostre temporanee Elenco delle novit� Schede filmografiche Filmografie e vetrine tematiche Cinequiz estivo Angolo dei bambini 	pag. 17
<p>9 Gli standard di qualit� dei servizi offerti _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisiti minimi di servizio per il periodo di riferimento Tipologie di indicatori (fattori di qualit�) I progetti di miglioramento 	pag. 19
<p>10 Appendice _____</p> <ul style="list-style-type: none"> Riferimenti normati per l'erogazione del servizio Aggiornamento della Carta dei servizi 	pag. 22

1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi offerti al pubblico gratuitamente, allo scopo di favorire un rapporto diretto con i propri utenti. Definisce le finalità della Mediateca, regola i rapporti fra servizio e utenti attraverso la reciproca accettazione di diritti e doveri, dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità, le modalità di fruizione.



Offre all'utente l'opportunità di interagire con la Mediateca, affinché possa divenire parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento per rendere i servizi più completi e a misura dell'utente. Per sua stessa natura è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio, che si esprime in nuovi standard di prestazione.



2 La Mediateca: profilo, finalità, personale, patrimonio, storia, sede e spazi

SCHEDA ANAGRAFICA

Denominazione archivio	Mediateca del Centro Audiovisivi Bolzano
Sede e Indirizzo	Presso il Centro Trevi via Cappuccini 28 39100 Bolzano
Telefono e-mail	0471 303396/97 prestito-audiovisivi@provincia.bz.it
Sito internet	www.provincia.bz.it/arte-cultura/film-media
Tipo di soggetto	Pubblico, struttura mediatecale specialistica di ente locale
Ente di riferimento	Provincia autonoma di Bolzano Alto Adige - Ripartizione Cultura italiana Ufficio Educazione permanente, biblioteche e audiovisivi - Centro Audiovisivi

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge provinciale per le attività culturali** 27 luglio 2015 n. 9 - Articolo 6 (**CINEMA E MEDIA**)
- (1) Nell'ambito della promozione di cui all'articolo 1, comma 3, lettera f), la Provincia assume direttamente le spese necessarie per il funzionamento delle proprie mediateche ed archivi e promuove o cura direttamente:
- iniziative e rassegne nel settore del cinema e della multimedialità
 - interventi di promozione e sviluppo dell'economia creativa nel settore cinematografico o di collaborazione con gli operatori e le operatrici del settore cinematografico e dei nuovi media
 - acquisto o deposito di materiali per arricchire il patrimonio filmico e audiovisivo delle proprie mediateche e dell'archivio filmico
 - produzione o coproduzione di documentari e cortometraggi nonché preacquisto o acquisto di diritti di utilizzazione su opere da realizzare o già realizzate di interesse provinciale
 - acquisti di attrezzature tecniche per il funzionamento delle proprie postazioni per lavori di videoproduzione nonché di sensibilizzazione sull'uso dei media
 - interventi di formazione e aggiornamento nonché di sensibilizzazione sull'uso dei media
 - attività di consulenza per l'uso dei media a fini educativo-culturali e relativo prestito
 - sussidi per la proiezione di film di qualità
- (2) Beneficiari sono:
- enti, fondazioni, associazioni, cooperative e comitati senza scopo di lucro nonché singole persone che svolgano la loro attività in provincia
 - società di produzione audiovisiva e cinematografica operanti in provincia per progetti di particolare rilevanza per la storia e la cultura locale
 - cineasti/e per opere prime
 - esercenti cinematografici

Finalità	Promozione e diffusione della storia e cultura cinematografica, audiovisiva e multimediale
Servizi	Prestito gratuito di media, consulenza, assistenza tecnica per produzioni audiovisive
Attività	Rassegne tematiche e cinematografiche, produzione e acquisizione di documentari
Parole chiave	Cinema - Arte - Nuovi media - Alto Adige

Breve storia dell'archivio

Il Centro Audiovisivi nasce nel 1990 come struttura di supporto alle attività didattiche. Trasferitosi dal 1997 presso il Centro culturale Claudio Trevi, in occasione della sua inaugurazione, diventa un punto di riferimento per la collettività in generale, tramite l'offerta di servizi al pubblico (prestito media e assistenza tecnica) e l'organizzazione di iniziative volte a promuovere e diffondere la cultura audiovisiva, cinematografica e multimediale.



La Mediateca è specializzata nei settori Cinema, Alto Adige, Arte e nuovi media. Il Centro Audiovisivi produce e acquisisce documentari sulla storia e cultura locale e contribuisce alla diffusione della conoscenza della storia del cinema in Alto Adige dalle origini ad oggi.

Contesto in cui la Mediateca è incardinata

Spazio ➔ Distribuita su uno spazio di 100 mq (su complessivi 300 mq, destinati agli uffici amministrativi, alla sala montaggio, all'archivio), è situata al primo piano del Centro culturale Claudio Trevi, che ospita anche la Biblioteca provinciale Claudia Augusta e la Mediateca del Centro Multilingue, specializzata nello studio delle lingue straniere.

Luogo ➔ La Mediateca del Centro Audiovisivi si trova nel centro storico della città di Bolzano, ed è facilmente raggiungibile attraverso la rete di trasporti stradali: si trova lungo l'arteria principale che collega l'uscita dell'autostrada Bolzano sud al centro città, con possibilità di parcheggio nell'immediata vicinanza (Piazza Verdi); di trasporti ferroviari (5 min. a piedi dalla stazione centrale) e pubblici (2 min. dalla fermata dell'autobus, in Piazza Domenicani). Nei pressi del Centro Audiovisivi si trovano importanti e prestigiose infrastrutture dedicate alla cultura:

Conservatorio Claudio Monteverdi	Università dal 2019	Dal 1939 in Piazza Domenicani
Accademia Europea	Sede di undici istituti di ricerca	Dal 1992 in Viale Druso
Libera Università di Bolzano	Con insegnamento trilingue	Dal 1997 in Piazza Università
Centro Audiovisivi Bolzano	Mediateca pubblica	Dal 1997 in Via Cappuccini
Galleria Civica	Comune di Bolzano	Dal 1998 in Piazza Domenicani
Nuovo Teatro Comunale	Teatro Stabile e Vereinigte Bühnen	Dal 1999 in Piazza Verdi
Auditorium Konzerthaus	Orchestra Haydn di Bolzano e Trento	Dal 2000 in Via Dante
Museo di Arte Contemporanea	Fondato nel 1985 in Piazza Sernesi	Dal 2008 in Via Dante

Orario di apertura al pubblico 35 ore/settimana

Lunedì	CHIUSO	14.30 - 18.30	4,0
Martedì	10.00 - 12.30	14.30 - 18.30	6,5
Mercoledì	10.00 - 12.30	14.30 - 18.30	6,5
Giovedì	10.00 - 12.30	14.30 - 18.30	6,5
Venerdì	10.00 - 12.30	14.30 - 18.30	6,5
Totale ore di apertura alla settimana			30

Personale stipendiato 12 collaboratori (10 interni + 4 esterni)

Personale interno = 4 tempo pieno + 2 p-time 75% + 1 p-time 50% + 1 p-time 25%

Personale esterno = 1 part-time 75% + 3 part-time per sostituzioni

Ore alla settimana personale interno = 235 h/settimana

Ore alla settimana personale esterno = 30 h/settimana

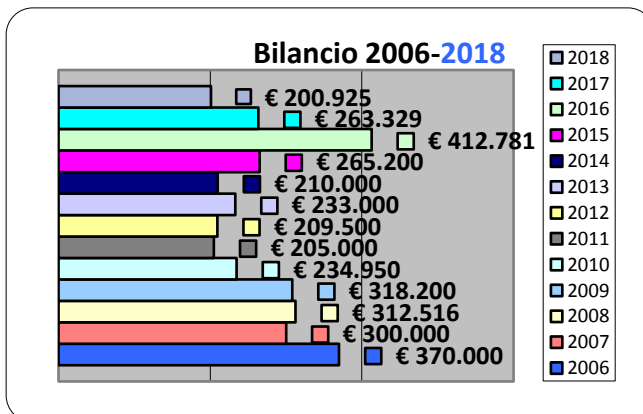
Totale ore alla settimana personale interno ed esterno = 265 ore/settimana

Totale ore lavorative 265 ore/settimana

Personale Mediateca		Livello	Ore/sett	199
100%	1 Ispettrice organizzatrice	Coordinamento	VIII	Personale interno 38
100%	1 Collaboratrice amministrativa	Contabilità	V	Personale interno 38
100%	1 Commesso di biblioteca	Riordino e supporto alla promozione	II	Personale interno 38
80%	1 Personale cooperativa esterna	Front office reference e promozione	VI	Personale esterno 30
75%	1 Assistente di segreteria qualificata	Segreteria e catalogazione	V	Personale interno 28
50%	1 Collaboratrice amministrativa	Front-office reference e promozione	VI	Personale interno 19
25%	1 Assistente di segreteria qualificata	Front-office e reference	V	Personale interno 8
	3 Personale sostitutivo coop. esterna	Front office reference e promozione	VI	Personale esterno
Personale Sala montaggio		Livello	Ore/sett	66
100%	1 Assistente di segreteria	Assistenza tecnica e informatica	III	Personale interno 38
75%	1 Commesso di biblioteca	Assistenza tecnica e grafica	II	Personale interno 28

Finanziamento pubblico

Media Budget: € 271.185/anno
(periodo di riferimento 2011-2018)



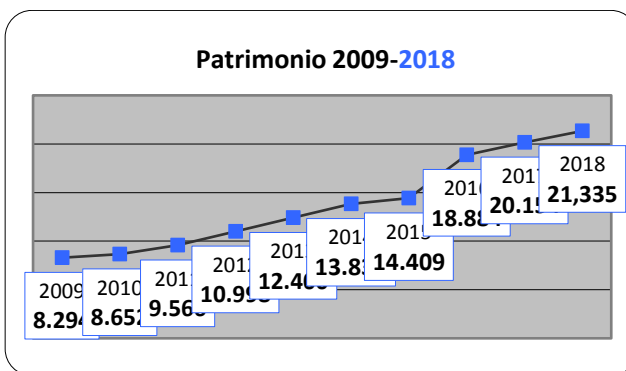
Dettaglio patrimonio **21.335 media:** 14.953 titoli + 6.382 copie

FILM CINEMA			FILM ANIMAZIONE			DOCUMENTARI ALTO ADIGE			DOCUMENTARI ARTE			COLONNE SONORE		
TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE
12.050	3.861	15.911	535	264	799	244	3.553	3.797	316	588	904	800	351	1.151

LIBRI CINEMA			LIBRI ARTE E NUOVI MEDIA			LIBRI ALTO ADIGE			RIVISTE CINEMA			DONAZIONI FILM E LIBRI		
TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE	TITOLI	COPIE	TOTALE
619	116	735	36	13	49	21	10	31	143	44	187	189	0	189

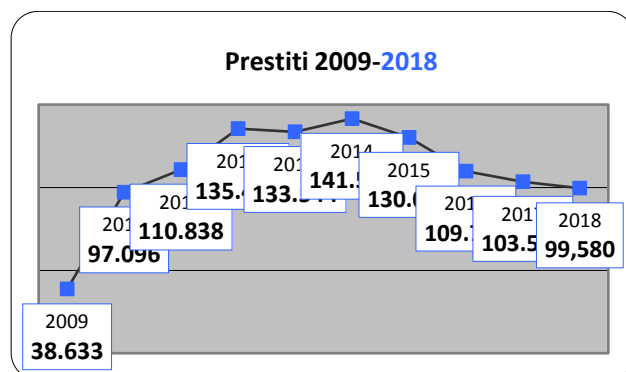
Patrimonio

21.335 media al 31/12/2018
(periodo di riferimento 2011-2018)



Media prestiti

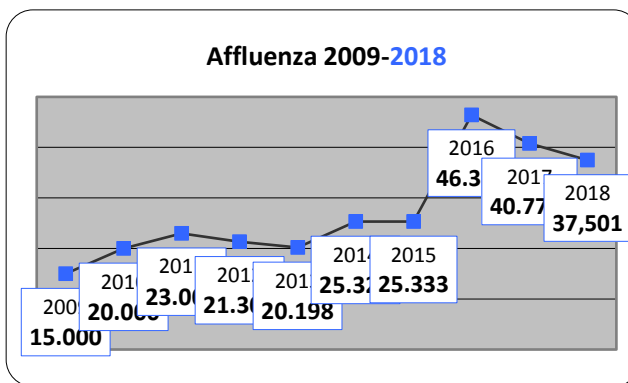
130.000 prestiti/anno
(periodo di riferimento 2011-2018)



Media affluenza

30.000 visitatori/anno

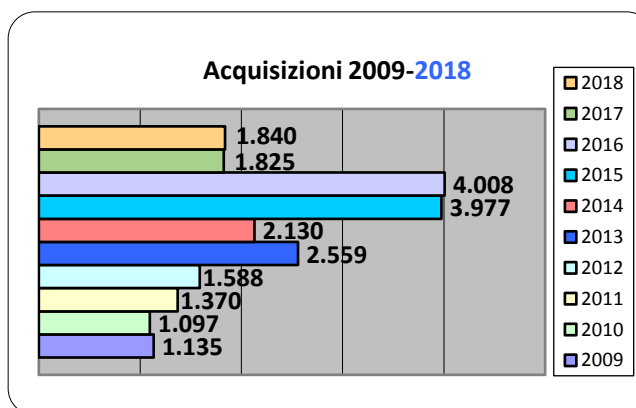
(periodo di riferimento 2011-2018)



Media acquisizioni

2.300 acquisizioni/anno

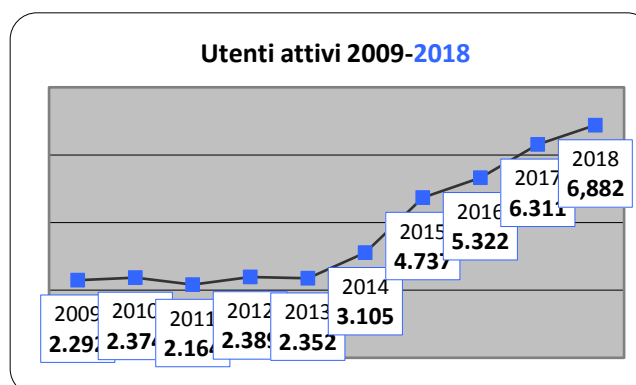
(periodo di riferimento 2011-2018)



Media utenti attivi

4.732 utenti attivi/anno

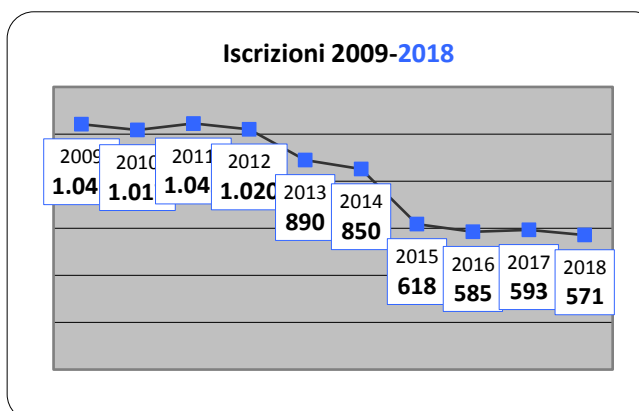
(periodo di riferimento 2011-2018)



Media iscrizioni

772 iscrizioni/anno

(periodo di riferimento 2011-2018)



3 I Principi fondamentali

La Mediateca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana. La Mediateca del Centro Audiovisivi di Bolzano si ispira ai principi generali delle Raccomandazioni IFLA (International Federation of Library Association), Manifesto UNESCO (1994), agli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana. Riconosce e fa propri i seguenti principi:

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



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

Continuità I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione La Mediateca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.



Efficienza Persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirandosi al criterio di efficienza, adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo (utilizzando al meglio le risorse di cui dispone).

Efficacia L'offerta dei servizi tiene conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti, ispirando la propria organizzazione al criterio di efficacia (conseguendo gli obiettivi programmati).



Cortesia Tutto il personale della Mediateca si ispira, nei confronti del pubblico, ai principi di cortesia attraverso l'erogazione di servizi in modo chiaro e accessibile alle diverse fasce di pubblico.

Semplificazione La Mediateca orienta le proprie attività alla semplificazione delle procedure e garantisce una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Economicità La Mediateca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza, l'utilizzo di internet, le visite guidate, le attività culturali e di promozione del cinema.

Diritto di scelta Le raccolte comprendono le opere disponibili su vari supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Mediateca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi sul territorio.



Accessibilità negli orari Gli orari di apertura e le modalità di accesso e utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Mediateca è tenuta ad osservare gli orari coordinati con gli altri servizi del Centro Trevi.

Accessibilità negli spazi La Mediateca si impegna a garantire, nell'ambito delle proprie competenze, che l'edificio nel quale essa è ubicata risponda ai requisiti previsti dalle norme in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

Trasparenza Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate allo svolgimento delle attività e dei servizi, alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i tempi di esecuzione.

Sicurezza La Mediateca adotta tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza degli utenti che frequentano la Mediateca e la Sala montaggio. Il patrimonio audiovisivo è provvisto di un sistema di antitaccheggio.

Tutela dei dati personali La Mediateca si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme sulla tutela dei dati personali dei propri iscritti, ai sensi del Regolamento EU/679 (2016) sulla protezione dei dati personali.

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

4 Descrizione dei servizi

Accesso ai servizi

Tutti i servizi offerti dalla Mediateca sono completamente gratuiti.

Servizi ai quali si può accedere liberamente, senza alcuna formalità: consultazione libri, riviste, cd audio e catalogo.

Servizi ai quali si può accedere previa iscrizione: prestito di film, documentari, libri, riviste, colonne sonore.

Categorie di utenza ammesse al prestito: residenti o domiciliati in provincia di Bolzano iscritti al servizio.

Condizioni di accesso per i minori: fino a 14 anni devono essere accompagnati da un genitore o chi ne fa le veci.

Gli animali domestici sono ammessi in Mediateca e la responsabilità è dei loro padroni.

Comportamento dei singoli e dei gruppi

Gli utenti sono invitati a tenere un comportamento rispettoso per non arrecare disturbo agli altri frequentatori. Non è consentito il consumo di cibi e bevande e l'utilizzo di cellulari.



Modalità di Iscrizione

Gli interessati possono richiedere l'iscrizione ai servizi presentando i seguenti documenti:

- Il codice fiscale o la tessera sanitaria che viene anche richiesta per l'utilizzo dei servizi.
- Un documento di identità valido comprovante la residenza o il domicilio in provincia di Bolzano.
- Per i cittadini stranieri copia del permesso di soggiorno comprovante il domicilio in provincia di Bolzano.
- Sottoscrizione del regolamento di accesso ai servizi offerti nella Mediateca o nella Sala montaggio.

L'iscrizione ai servizi della Mediateca permette di essere inseriti nel database delle biblioteche del catalogo Explora.

Consultazione

Tutti possono accedere gratuitamente al servizio di consultazione.

Condizioni particolari per la consultazione: film e documentari possono essere consultati in sede solo per scopi didattici.

Orari in cui si effettua il servizio di consultazione: orario di apertura al pubblico della Mediateca.

L'utente è responsabile della corretta conservazione dei documenti ricevuti in consultazione.

In caso di cattivo uso e danno ai documenti i materiali devono essere riacquistati.

Prestito

Il servizio di prestito di media è gratuito. Nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore la Mediateca del Centro Audiovisivi, in quanto Biblioteca specialistica della Provincia autonoma di Bolzano Alto Adige, finalizzata a raccogliere, conservare e valorizzare a scopo di studio e di ricerca, le opere audiovisive nei più diversi supporti analogici o digitali, è autorizzata ad effettuare il prestito gratuito di opere audiovisive protette dal diritto d'autore. Documenti non ammessi al prestito: opere vincolate dal diritto d'autore in base alla normativa vigente.

Normativa di riferimento



Legge 22 aprile 1941, n. 633 Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio (e successive modifiche). **Art. 69** «Il prestito eseguito dalle biblioteche e discoteche dello Stato e degli enti pubblici, ai fini esclusivi di promozione culturale e studio personale, non è soggetto ad autorizzazione da parte del titolare del relativo diritto, al quale non è dovuta alcuna remunerazione e ha ad oggetto esclusivamente: a) gli esemplari a stampa delle opere, eccettuati gli spartiti e le partiture musicali; b) i fonogrammi ed i videogrammi contenenti opere cinematografiche o audiovisive o sequenze d'immagini in movimento, siano esse sonore o meno, decorsi almeno 18 mesi dal primo atto di esercizio

del diritto di distribuzione, ovvero, non essendo stato esercitato il diritto di distribuzione, decorsi almeno 24 mesi dalla realizzazione delle dette opere e sequenze di immagini».

Responsabilità

Responsabilità dell'utente: l'utente è responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri. Si impegna a segnalare prontamente al personale al front-office eventuali guasti o malfunzionamenti. In caso di cattivo uso e danno ai documenti ricevuti in prestito i materiali devono essere riacquistati.

Prenotazione, ritiro e restituzione materiali

Tutti gli iscritti al servizio possono prenotare, ritirare e restituire i materiali.

Prenotazione: gli utenti iscritti ai servizi della Mediateca del Centro Audiovisivi possono prenotare i film/documentari richiesti al front-office durante l'orario di apertura al pubblico, telefonicamente (0471 303396/97) o tramite e-mail (prestito-audiovisivi@provincia.bz.it) o nel catalogo Explora previa identificazione.

Ritiro: possono ritirare i materiali prenotati nella Mediateca durante l'orario di apertura al pubblico, rivolgendosi al personale addetto al front-office.

Restituzione: possono restituire i materiali nella Mediateca al front-office o tramite self-check durante l'orario di apertura al pubblico, oppure inserirli nel Book-Box all'esterno dell'edificio angolo Via Marconi/Via Cappuccini aperto 24 ore su 24, al quale si accede tramite tessera sanitaria.

Durata del prestito, proroghe, ritardi, rimborsi

Condizioni di erogazione del servizio: finalità culturali senza scopo di lucro. Numero dei prestiti per persona: fino a 5 film/documentari/colonne sonore - Fino a 5 libri. Durata del prestito: film/documentari/colonne sonore (7 giorni). Libri (30 giorni). Proroga del prestito: tutti possono prorogare la durata del prestito se il bene non è stato prenotato da altri utenti. La durata del prestito può essere prorogata 1 volta x 7 giorni, telefonicamente (0471 303396/97) tramite e-mail (prestito-audiovisivi@provincia.bz.it) o nel catalogo Explora previa identificazione. Ritardi nella restituzione dei materiali e sanzioni a carico dell'utente in caso di danni o smarrimenti. In caso di ripetuti ritardi (più di 3 o di un ritardo grave) gli iscritti possono essere sospesi dal servizio da 1 fino a 6 mesi. Rimborsi: i materiali danneggiati o smarriti devono essere reintegrati mediante acquisto del bene preso in prestito o la sostituzione con un bene di equivalente valore.



Finalità del prestito e protezione del diritto d'autore

La visione dei materiali audiovisivi presi in prestito ha finalità educative e culturali. Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione del diritto d'autore, non è consentito utilizzare i film/documentari presi in prestito per proiezioni al pubblico o per finalità che non siano culturali, didattiche, educative, di studio e di ricerca personale. Il Centro Audiovisivi detiene i diritti esclusivi sui programmi di realizzazione propria o prodotti su incarico, nonché differenti tipologie di diritti per lo più non esclusivi di utilizzazione su opere acquisite o realizzate in collaborazione con altri enti. Per informazioni sulla titolarità dei diritti contattare il personale al front-office.



Reference

I servizi di informazione e consulenza al pubblico sono gratuiti.

Il personale al front-office fornisce informazioni e offre consulenza durante gli orari di apertura al pubblico. Si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Mediateca. Orari, tempi e modalità di erogazione del servizio: durante l'orario di apertura al pubblico della Mediateca. È inoltre disponibile il servizio di auto-prestito (self-check) con il supporto del personale addetto al front-office.

Internet

Il servizio di consultazione internet è gratuito.

Termini del servizio di navigazione internet: è destinato esclusivamente alla consultazione di siti di interesse culturale per motivi di studio e di ricerca in ambito cinematografico tramite l'utilizzo di filtri che limitano la navigazione.

Formalità da espletare per accedere al servizio: facendo riferimento alla relativa modulistica.

Categoria di utenza ammessa alla fruizione del servizio: tutti gli iscritti a partire da 14 anni.

Condizioni previste per i minori: consenso scritto dei genitori all'atto dell'iscrizione.

Condizioni generali di erogazione del servizio: in base alla disponibilità della postazione e previa prenotazione.

Numero di postazioni disponibili: una postazione per la consultazione del catalogo e siti cinematografici.

Obblighi e sanzioni per il mancato rispetto delle disposizioni fissate per l'utilizzo del servizio: blocco del servizio.

Non è consentito l'utilizzo della rete elettrica per i propri dispositivi. Non vi è disponibilità di una rete WiFi.

Tempo di utilizzo: 60 minuti al giorno.

Prestito straordinario

Per motivi di studio, di ricerca, nell'ambito di progetti culturali senza finalità di lucro, su richiesta scritta e motivata, la Mediateca autorizza il prestito di opere audiovisive (al massimo 10) per il periodo di tempo necessario per lo svolgimento dell'attività oggetto della richiesta (al massimo 3 settimane). Categorie di utenza ammesse al prestito straordinario: studenti, docenti, ricercatori, scuole, associazioni culturali, giovanili, educative.



Prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario provinciale è gratuito. Ha la finalità di rendere possibile la circolazione di libri e media nel territorio provinciale allo scopo di favorire la ricerca, lo studio, l'educazione permanente e l'aggiornamento professionale. Gli utenti delle biblioteche aderenti al prestito interbibliotecario possono, tramite la loro Biblioteca, prenotare i materiali della Mediateca del Centro Audiovisivi.

Le Biblioteche che aderiscono al circuito interbibliotecario:

APPIANO	Biblioteca centro di sistema in lingua tedesca per l'Oltradige ad Appiano
BOLZANO	Biblioteca civica di Bolzano Cesare Battisti
BOLZANO	Biblioteca provinciale in lingua italiana Claudia Augusta
BOLZANO	Biblioteca provinciale in lingua tedesca Dr. Friedrich Tessmann
BOLZANO	Mediateca provinciale in lingua italiana del Centro Audiovisivi
BOLZANO	Mediateca provinciale in lingua tedesca dell'Ufficio Film e media
BRESSANONE	Biblioteca civica di Bressanone
BRUNICO	Biblioteca civica Norbert C. Kaser di Brunico
DOBBIACO	Biblioteca pubblica Hans Glauber di Dobbiaco
EGNA	Biblioteca in lingua tedesca Bassa Atesina di Egna
EGNA	Biblioteca Endidae di Egna
LA VILLA	Biblioteca comprensoriale Sas dla Crusc di La Villa
LAIVES	Biblioteca centro di sistema Don Bosco di Laives
LANA	Biblioteca pubblica di Lana
MALLES	Biblioteca comunale di Malles
MERANO	Biblioteca civica di Merano
ORTISEI	Biblioteca comprensoriale di Ortisei
SALORNO	Biblioteca comunale di Salorno
SILANDRO	Biblioteca centro di sistema Schlandersburg di Silandro
TURES	Biblioteca pubblica di Tures
VIPITENO	Biblioteca civica di Vipiteno

Modalità di richiesta: per richiedere un'opera della Mediateca del Centro Audiovisivi in prestito è necessario rivolgersi alla propria Biblioteca e compilare l'apposito modulo messo a disposizione dalla stessa. Consegna e ritiro dei libri/media: avviene una volta alla settimana attraverso il servizio di trasporto della Biblioteca Claudia Augusta e dell'Ufficio Film e media della Ripartizione Cultura tedesca. Tempi di consegna: i tempi di consegna del materiale sono regolati dal calendario stabilito dall'Ufficio Film e media della Ripartizione Cultura tedesca a disposizione delle biblioteche aderenti al servizio. Durata del prestito e rinnovo: tenendo conto dei tempi di trasporto, la durata del prestito è di 30 giorni. È possibile rinnovare il prestito per un massimo di 1 volta, purché l'opera non sia prenotata da un altro utente. Regolamento: il prestito interbibliotecario è disciplinato dal Regolamento (www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche). Ulteriori informazioni possono essere richieste alle biblioteche aderenti.

Biblioteca digitale

Il servizio di accesso alle risorse digitali on-line provinciale è gratuito.

Gli utenti iscritti al sistema delle biblioteche italiane della provincia di Bolzano possono accedere alla biblioteca digitale Biblioweb (biblioweb.medialibrary.it), un portale di risorse digitali che offre l'accesso da qualunque luogo e gratuitamente, a quotidiani italiani e stranieri, e-book, audiolibri, musica, video, banche dati e altro ancora. Le risorse disponibili sono consultabili in streaming oppure in download, a seconda delle tipologie e delle licenze dei materiali. Accedendo al portale tramite l'utilizzo del proprio codice fiscale, è possibile scaricare e-books in prestito digitale per un periodo di 14 giorni. L'e-book scaricato può essere letto sul computer, sullo smartphone, sul tablet o sull'e-book reader: dopo i 14 giorni ritorna disponibile per altri lettori.

Servizi on-line

SMS e E-Mail: invio tramite sms o tramite e-mail di solleciti per la restituzione dei materiali prestatati e di avvisi sulla disponibilità dei materiali (film, documentari, libri, colonne sonore) prenotati.

Sito Web: www.provincia.bz.it/arte-cultura/film-media. Il sito del Centro Audiovisivi è costantemente aggiornato sulle novità, sugli orari di apertura/chiusura dei servizi al pubblico, sulle attività e le iniziative di promozione.

Catalogo

Il patrimonio della Mediateca del Centro Audiovisivi è accessibile a tutti. È disponibile nel catalogo collettivo delle biblioteche della Provincia autonoma di Bolzano AltoAdige (provincia.bz.it/explora). Identificandosi nel catalogo con il proprio codice fiscale, è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti in corso e lo storico, le prenotazioni, la data di scadenza, prorogare i prestiti un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media. Nella Mediateca sono disponibili per la consultazione il catalogo cartaceo dei documentari sull'Alto Adige e il catalogo dei documentari della sezione Arte e nuovi media. Gli utenti possono richiederne una copia al front-office oppure scaricarla in formato PDF nel sito del Centro Audiovisivi.



Sala montaggio

Il Centro Audiovisivi offre gratuitamente, previa iscrizione, un servizio di assistenza tecnica con il sistema AVID Media Composer per il montaggio di video nell'ambito di progetti con finalità educative e culturali, con particolare riguardo a temi di interesse locale. Nella Sala montaggio sono inoltre disponibili, per utenti in grado di svolgere autonomamente la post-

produzione, tre postazioni iMac: due con il software di editing video professionale FINAL CUT Pro X, uno con AVID Media Composer. Il servizio è rivolto a scuole, associazioni culturali, educative, giovanili, enti pubblici e strumentali della provincia, artisti residenti e previa presentazione di una richiesta scritta e motivata, con descrizione del progetto che si intende realizzare, per finalità educative e culturali, senza scopo di lucro.



Riproduzioni

La Mediateca effettua gratuitamente un servizio di riproduzione dei documentari posseduti. Condizioni di accesso al servizio: previa valutazione di una richiesta scritta e motivata, esclusivamente per finalità di studio e di ricerca, qualora i diritti siano disponibili e in conformità alla normativa vigente sul diritto d'autore. Non sono soggetti a riproduzione i materiali audiovisivi vincolati dal diritto d'autore in base alla normativa vigente (Legge 1941, n. 633 *Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio* e successive modifiche).

Suggerimenti d'acquisto

Tutti gli utenti possono presentare/proporre suggerimenti d'acquisto.

La Mediateca accetta suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti e rende noti i criteri con cui vengono accolti o respinti. Modalità di accesso: i suggerimenti d'acquisto vanno presentati su apposito modulo predisposto dalla Mediateca. Il modulo è disponibile al front-office in Mediateca e nel sito (www.provincia.bz.it/arte-cultura/film-/centro-audiovisivi) da dove può essere scaricato per la compilazione. Indicazioni sul suo inoltro: può essere consegnato direttamente al personale al front-office o inoltrato tramite e-mail agli indirizzi di posta elettronica indicati nel sito.

Richieste e reclami

La Mediateca gestisce le non conformità e gli errori rilevati dagli utenti tramite la messa a disposizione di moduli che l'utente può compilare, sottoscrivere e consegnare direttamente o inserire in una apposita cassetta al front-office. Le richieste e i reclami verranno presi in considerazione nel rispetto del regolamento dei servizi e compatibilmente con le finalità del Centro Audiovisivi. Tempi di risposta dei reclami: entro 3 giorni. Tempi di risposta delle richieste: 30 giorni.

Donazioni

La Mediateca accetta doni e donazioni documentarie.

Nel caso di doni e donazioni documentarie da parte di privati cittadini la Mediateca inserisce il bene donato nel catalogo previa valutazione della conformità con la fisionomia delle proprie collezioni e con la normativa vigente sul diritto d'autore. I beni donati non potranno essere restituiti.

5 Fisionomia delle collezioni

Raccolte documentarie

Le aree tematiche della collezione media sono: cinema, arte e i nuovi media, storia e cultura locale.

Patrimonio filmico e documentario

Il patrimonio complessivo delle tre sezioni della mediateca comprende **17.500 titoli**

CINEMA **15.000 titoli**

Tra le priorità che governano la politica degli acquisti della sezione cinema vi sono la ricerca e l'acquisizione di film d'autore, non escludendo film di carattere più generico, o difficilmente reperibili, che documentano l'evoluzione della storia del cinema e del costume in Italia e nel mondo dalle origini ai nostri giorni.

ARTE E NUOVI MEDIA **1.000 titoli**

La sezione intende offrire al pubblico materiali di rara reperibilità. Il progetto della costituzione di un archivio organico delle nuove arti digitali avviato nel 2002 viene inaugurato e reso disponibile ufficialmente nel 2005 con Media.Time, un'iniziativa dedicata alle nuove tecnologie multimediali.

STORIA E CULTURA LOCALE **1.500 titoli**

Particolare attenzione è dedicata alla raccolta di documenti audiovisivi sulla realtà locale. Quest'area tematica comprende titoli acquisiti di opere già realizzate e produzioni o co-produzioni del Centro Audiovisivi, anche in collaborazione con altri enti, per approfondire la conoscenza di una terra plurilingue.

Tipologia delle raccolte

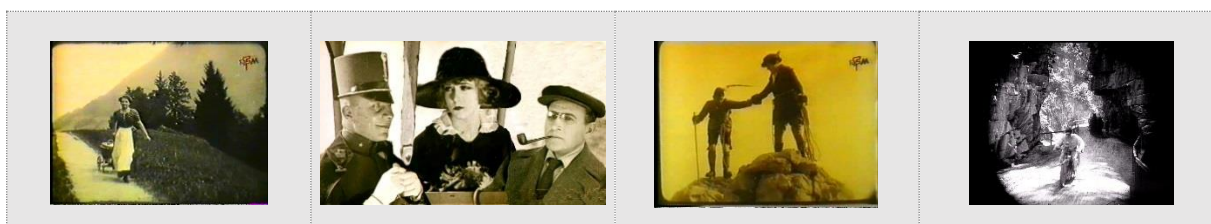
Video: 13.000 film e 2.500 documentari / Audio: 1.000 colonne sonore / Opere a stampa: 1.000 libri sul cinema
Supporti e sistemi: DVD-Blu-Ray-VHS-CD / Pal / Suddivisione tematica: Le prime 100 divisioni del Codice Dewey

Fondi speciali

Archivi cinematografici, riedizioni digitali di film d'epoca e pubblicazioni sulla storia del cinema locale documentano, attraverso avvenimenti, istituzioni e personaggi, la cultura del territorio nel tempo e rappresentano un valido supporto allo studio della storia del cinema in Alto Adige.

	Archivi cinematografici e televisivi
	Archivio cinematografico Istituto Luce
	Archivio TVA Televisione delle Alpi
	Fondo Curatorium per i Beni Tecnici Culturali
	Fondo Poeti e scrittori italiani del Novecento
	Fondo I Grandi Maestri dell'Architettura
	Fondo ZeLIG Scuola di Documentario
Fondo Passpartù Cultura	

Riedizioni digitali di film d'epoca	Anno
Frieda, la Tirolese (Frida, die Tirolerin). Autore sconosciuto	1911
Meyer, il Berlinese (Meyer aus Berlin). Ernst Lubitsch	1918
Blind Husbands (Mariti ciechi). Erich von Stroheim	1918
Passioni e delitti (Die Würghand). Cornelius Hintner	1920
Il Macinachilometri (Der Kilometerfresser). Karl Imelsky	1925
In Motocicletta sulle Dolomiti (Mit dem Motorrad über die Wolken). Lothar Rübelt	1926
Rally del cinema a Merano (in pre-produzione)	1930





L'archivio cinematografico dell'Istituto Luce e l'archivio televisivo dell'emittente TVA Televisione delle Alpi sono consultabili gratuitamente in sede previa richiesta scritta e motivata per finalità di studio, ricerca e interesse personale. Tutti i fondi documentari, le riedizioni digitali di film d'epoca e le pubblicazioni sul cinema in Alto Adige sono prodotti o co-prodotti e distribuiti dal Centro Audiovisivi e sono pertanto disponibili per il prestito gratuito nella Mediateca.

Publicazioni sulla storia del cinema in Alto Adige	Anno
L'incanto dello schermo. 100 anni di cinema nel Tirolo storico	1995
Il Tirolo in pellicola. Film tirolesi dalle origini al 1918	1996
Location Dolomiti. Ciak in alta quota	1998
Tutto esaurito. Gli spettacoli cinematografici a Bolzano 1896-1918	1999
Il Regista e la Diva. L'attrice Carmen Cartellieri, e Cornelius Hintner, regista	2000
Fra luci e ombre. Intrattenimento e propaganda sugli schermi cinematografici di Bolzano 1919-1945	2002
Chi tira i fili? Racconto autobiografico di Herthilde Gabloner, in arte Maria Gardena	2004
In Motocicletta sulle Dolomiti. Il fotografo e regista Lothar Rübelt e il film turistico-sportivo	2004
Guida ai luoghi del cinema in Alto Adige. Location Guide dei film girati sul territorio dal 1925 al 1961	2006
La legge della montagna e quella del cinema ovvero Erich von Stroheim inizia la scalata a Hollywood (Blind Husbands)	2008
Film di viaggio e turismo in Europa negli anni Venti (Der Kilometerfresser)	2010
Chiamatemi Divina. Dorian Gray. Storia di un'attrice dimenticata	2015
Quando il Garda era un mare. La magnifica avventura della Bertolazzi Film	2015



Criteri di archiviazione

Archivio dei materiali audiovisivi

Supporto archivio: informatico e parzialmente cartaceo

Supporto cartaceo: sono disponibili per la consultazione in sede cataloghi a stampa dei documentari sull'Alto Adige e della sezione arte e nuovi media, suddivisi per soggetto, titoli, autori, nonché gli elenchi cartacei dei nuovi acquisti della sezione cinema. Su richiesta motivata può essere fornita copia dei cataloghi.

Supporto digitale: i cataloghi e gli elenchi delle nuove acquisizioni possono anche essere scaricati nel sito liberamente accessibile www.provincia.bz.it/arte-cultura/film-media.

Supporto informatico: ambiente operativo / database informatico: Windows.

Software adottato: Aleph 500.



Criteri di ricerca

Catalogo cartaceo (documentari alto adige e arti e nuovi media): per soggetto, titolo, autore, anno di produzione.

Catalogo informatico: sui campi disponibili (parole chiave, titolo, autore, interprete).

Criteri di catalogazione

Standard catalografici: gestione del patrimonio della Mediateca secondo le regole biblioteconomiche internazionali.

Descrizione bibliografica: in base alle norme ISBD (NMB-ER), indicizzazione per genere (fiction) e per soggetto (documentari)

secondo la Classificazione Decimale Dewey ridotta, indicazione del contenuto e cenni critici.

Criteri di ordinamento

Criteri di ordinamento: a scaffale aperto.

Sezione Cinema: suddivisione per regista in ordine alfabetico.

Sezione Arte e nuovi media: suddivisione per temi e categorie.

Sezione Alto Adige: suddivisione per temi e categorie.

Criteri di sviluppo

Come viene incrementato il patrimonio della Mediateca (politica degli acquisti)

La selezione è orientata al completamento o all'ampliamento delle tre sezioni della Mediateca (film d'autore - storia e cultura locale - arte e nuovi media), sulla base di un'accurata analisi delle proposte editoriali e in relazione alle statistiche relative ai suggerimenti di acquisti da parte degli utenti e al numero di prestiti effettuati. L'incremento delle aree tematiche della collezione avviene tramite l'acquisizione di prodotti disponibili sul mercato; la realizzazione di produzioni proprie per la documentazione di iniziative culturali sul territorio; la produzione su incarico o il preacquisto di diritti su documentari di interesse locale; la co-produzione, in collaborazione con altri enti operanti nel settore della cultura audiovisiva e cinematografica, di opere audiovisive.

80% Acquisti di film e documentari da fornitori nazionali

30% Acquisti di diritti da società di produzione

01% Produzioni e co-produzioni in collaborazioni con televisioni, archivi, enti, autori

01% Donazioni di utenti o enti in coerenza con i propri compiti e la propria mission

0,5% Scambi con altri enti e archivi in coerenza con i propri compiti e la propria mission

Informazione e partecipazione

La Mediateca favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione.

Procedure di scarto

Criteri adottati per le procedure di scarto del patrimonio audiovisivo.

Lo scarto è proporzionato agli acquisti, con un obiettivo di coerenza della raccolta nel suo complesso, in riferimento alle raccolte già presenti sul territorio. Viene effettuato a seguito del deterioramento o danneggiamento del supporto e in alcuni casi dell'obsolescenza dei contenuti. I materiali dal contenuto non più attuale ma in buono stato vengono offerti gratuitamente agli utenti nell'ambito di iniziative di promozione del cinema o della storia e cultura locale.

7 Organizzazione dei servizi



Organizzazione

Misurazione quantitativa di tempi, costi, risorse. Politica di servizio mirata all'efficienza e all'efficacia e quindi orientata al risultato. Scelte amministrative in grado di finanziare adeguatamente e con continuità la struttura.

Personale

Grande motivazione del personale in ordine agli obiettivi del servizio. Adeguata competenza professionale degli operatori, ottenuta anche con processi continui di formazione e aggiornamento.

Orientamento al pubblico

Cultura del front-line, fisico o virtuale, come luogo di messa a punto del prodotto finale e di soluzione dell'intero impegno lavorativo della struttura.

Analisi dei bisogni della comunità di riferimento

Monitoraggio periodico delle aspettative dell'utenza e dell'importanza che essa assegna ad ognuna di tali aspettative. Analisi dei risultati che evidenzia, oltre ai dati numerici, le valutazioni che su di essi effettua l'utenza.

Cooperazione

Consapevolezza della necessità della cooperazione, fra biblioteche di diversa tipologia o fra biblioteche pubbliche dello stesso territorio, come condizione per l'erogazione di un servizio adeguato.

Pianificazione

Individuazione e pianificazione annuale degli obiettivi, tenute presenti le linee guida a livello nazionale e internazionale. Continua riprogettazione del servizio, partendo dall'analisi dei risultati ottenuti, per garantire i livelli qualitativi.



Comunicazione

Pubblicazione nel sito di dati statistici sui servizi. Invio a cadenza mensile di newsletter sulle attività e iniziative della Mediateca, inviti alle proiezioni cinematografiche, comunicazioni di servizio relative agli orari di chiusura al pubblico.



La Carta dei servizi è pubblicata nelle pagine internet dell'amministrazione provinciale (www.provincia.bz.it/arte-cultura/film-media/statistiche).

La brochure informativa sulle attività e sui servizi offerti dal Centro Audiovisivi viene consegnata agli utenti all'atto dell'iscrizione ed è sempre a disposizione di tutti gli interessati nella Mediateca. Si può scaricare dal sito internet. Viene aggiornata ogni due anni.

Interattività

La Mediateca del Centro Audiovisivi è inserita nell'account su Facebook del Centro Trevi con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti riguardo alle attività e alle proposte offerte.

Standard quantitativi

Gli standard quantitativi si riferiscono a ciascuna prestazione resa all'utente, che può verificarne il rispetto, le modalità del conseguimento, gli indici di misurazione e la valutazione dei risultati conseguiti.

Standard qualitativi

Gli standard qualitativi si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, in particolare alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure, al rispetto e alla cortesia nei rapporti con gli utenti.

Controllo

Valutazione qualitativa dei risultati (attesi/raggiunti). Elaborazione di statistiche mensili e annuali sull'andamento dei servizi (prestiti e consultazioni, affluenza di pubblico). Relazione annuale con valutazione dei risultati conseguiti.

Monitoraggio

Attraverso l'ascolto costante delle esigenze e dei suggerimenti degli utenti e il monitoraggio periodico dell'opinione dei fruitori dei servizi offerti, si consolidano i livelli di qualità raggiunti e vengono avviati progetti di miglioramento.

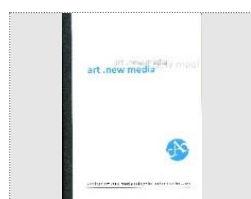
8 Promozione del cinema dell'arte e della storia e cultura locale e attività culturali

La Mediateca promuove il patrimonio audiovisivo e cinematografico disponibile per il prestito gratuito. Dichiara di essere luogo dove si svolgono attività culturali e di promozione del cinema, dell'arte e dei nuovi media, della storia e cultura locale, anche in collaborazione con altre istituzioni, coerenti e funzionali alle finalità istituzionali.



CATALOGO DOCUMENTARI ALTO ADIGE

Il Centro Audiovisivi pubblica il catalogo dei documentari prodotti, co-prodotti e acquisiti dal Centro Audiovisivi, 240 filmati che approfondiscono la storia e cultura dell'Alto Adige.



CATALOGO DOCUMENTARI ARTE E NUOVI MEDIA

Pubblica il catalogo di 800 documentari acquisiti dal Centro Audiovisivi e disponibili nella sezione arte e nuovi media della Mediateca, per approfondire lo studio dell'arte.



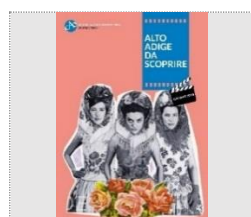
CINEMA D'AUTORE PER TUTTI

Pubblica ogni tre mesi una brochure con percorsi tematici, novità e ricorrenze, per suggerire spunti di riflessione attraverso la filmografia d'autore (15.000 film) della sezione cinema.



CON LE ARTI E I NUOVI MEDIA

Pubblica ogni tre mesi una brochure con percorsi tematici fluidi e innovativi tra le varie discipline delle arti visive e sonore della sezione arti e nuovi media della Mediateca.



ALTO ADIGE DA SCOPRIRE

Pubblica a cadenza trimestrale una brochure contenente suggerimenti per orientarsi nella ricerca di documentari sull'Alto Adige prodotti o acquisiti dal Centro Audiovisivi.



I MERCOLEDÌ DEL CINEMA

Organizza presso il Centro Trevi una rassegna cinematografica a cadenza mensile, nell'ambito della quale proietta un film d'autore della sezione cinema della Mediateca.



ALTO ADIGE SULLO SCHERMO

In collaborazione con le principali agenzie educative, organizza presso il Centro Trevi la proiezione mensile di un documentario della sezione Alto Adige della Mediateca.



CONOSCI LA TUA PROVINCIA

In collaborazione con la principale rete televisiva locale, diffonde i documentari sull'Alto Adige co-prodotti o acquisiti, predisponendo un programma tematico di 10 film/trimestre.



MOSTRE TEMPORANEE

Organizza mostre temporanee per approfondire tematiche correlate alla storia del cinema in Alto Adige (*L'Incanto dello schermo - Chiamatemi Divina - Quando il Garda era un mare*).



ELENCO DELLE NOVITÀ

La Mediateca evidenzia le nuove acquisizioni mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle novità prestabili nel mese di riferimento (30 titoli/mese).



SCHEDE FILMOGRAFICHE

Mette a disposizione per la consultazione in sede la raccolta delle schede filmografiche di tutti i film proiettati nell'ambito della rassegna cinematografica I Mercoledì del cinema.



FILMOGRAFIE E VETRINE TEMATICHE

Collabora con altri enti alla realizzazione di rassegne cinematografiche e di documentari sull'Alto Adige predisponendo filmografie e mettendo a disposizione le opere.



CINEQUIZ ESTIVO

Predisporre nel periodo estivo un cinequiz a premi, per gli adulti e per bambini, che prevede l'omaggio di copie di film prodotti dal Centro Audiovisivi.



ANGOLO DEI BAMBINI

Allestisce e aggiorna periodicamente un angolo per i bambini con carta, matite, pennarelli, per colorare giochi, compilare quiz e cruciverba su temi cinematografici.

9 Gli Standard di qualità dei servizi offerti

Requisiti minimi di servizio per il periodo di riferimento



Gli standard di qualità sono gli indicatori di misurazione della qualità dei servizi e delle attività svolte nella Mediateca. Per garantire una buona erogazione dei servizi, il Centro Audiovisivi ha individuato 4 tipologie di indicatori (fattori di qualità) per i servizi, che permettono agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono le seguenti forme di rimborso, tra cui i cittadini possono scegliere: un film, un documentario o un libro in omaggio.

Fattore di qualità	Servizio offerto	Descrizione dello standard	Valore previsto	Indennizzo	
1 Puntualità del servizio	Iscrizione	Tempo di attesa tra la consegna del modulo e l'avvenuta iscrizione	Massimo 10 minuti	Previsto	
	Prestito	Tempo di attesa per accedere al servizio	Massimo 10 minuti	Previsto	
		Tempo di attesa per la consegna del documento richiesto	Massimo 10 minuti	Previsto	
			Tempo di attesa per la registrazione del prestito	Immediatamente	Previsto
	Autoprestito	Tempo di esecuzione delle operazioni da parte del cliente	Immediatamente	Previsto	
	Prenotazione	Tempo di attesa per la conferma di prenotazione	Immediatamente	Previsto	
	Proroga	Tempo di attesa per la registrazione del prestito	Immediatamente	Previsto	
	Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Tempo di attesa tra la richiesta e la risposta: in rete direttamente dal catalogo, se posseduto dalla Mediateca o dalle biblioteche provinciali	Immediatamente	Previsto	
	Orientamento all'accoglienza	Tempo di attesa tra la richiesta di informazione e il servizio	Immediatamente	Previsto	
	Accoglienza di scolaresche/gruppi	Visita guidata	Massimo 2 ore settimanali	Previsto	

Fattore di qualità	Servizio offerto	Descrizione dello standard	Valore previsto	Indennizzo
2 Disponibilità e continuità del servizio	Apertura al pubblico	Orario di apertura al pubblico	35 ore alla settimana	Previsto
	Servizi telematici e multimediali	Disponibilità di un operatore a dare informazioni sui contenuti e le modalità di accesso alla piattaforma Biblioweb	Immediatamente	Previsto
		Possibilità di accesso a Biblioweb tramite computer a disposizione degli utenti e attraverso il prestito di un tablet	Immediatamente	Previsto
	Richieste utenti	Capacità di risposta Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Massimo 90 giorni	Previsto
	Reclami utenti	Capacità di risposta Intervallo di attesa tra il reclamo e la risposta all'utente	Massimo 3 giorni	Previsto
3 Adeguatezza delle collezioni	Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1.500 documenti 1.320 film 100 documentari 50 colonne sonore 25 libri di cinema 5 riviste cinema	Previsto
	Disponibilità e aggiornamento del patrimonio	Disponibilità di film d'autore (premi, riconoscimenti, interesse culturale) Disponibilità di film d'epoca (1895-1950) Disponibilità di film d'avanguardia Disponibilità di documentari sull'Alto Adige Disponibilità di documentari sull'arte Disponibilità di riviste di settore	10.000 film a soggetto 500 documentari 100 film d'epoca 100 film avanguardia 250 documentari 300 documentari 5 riviste cinema	Previsto
4 Adeguatezza e puntualità delle iniziative di promozione del patrimonio filmico e documentario	Iniziative di promozione del patrimonio filmico e documentario	Cinema d'autore per tutti Con le arti e in nuovi media Alto Adige da scoprire I Mercoledì del cinema Alto Adige sullo schermo	4 brochure/anno 4 brochure/anno 4 brochure/anno 12 proiezioni/anno 40 trasmissioni/anno	Previsto
	Comunicazione delle iniziative	Aggiornamento sito internet 1/mese Invio tramite e-mail di 2 newsletter/mese Invio tramite facebook di 1 post/mese	10 giorni prima 5 giorni prima 1 giorno prima	Previsto

I progetti di miglioramento



La Mediateca si propone di mettere in atto delle attività a breve e medio termine, nell’arco di validità della Carta, per rispondere meglio alle esigenze dell’utenza e migliorare le sue prestazioni.

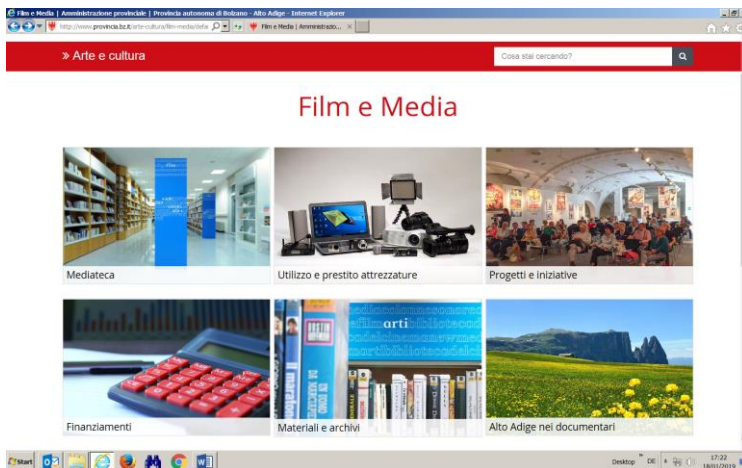
Prevede i seguenti progetti di miglioramento nell’ambito della comunicazione.

✂ **Periodicità acquisti.** Riduzione dei tempi di attesa della comunicazione acquisti delle opere richieste dagli utenti, da 90 a 30 giorni, tramite aumento della frequenza acquisti, a cadenza mensile.

✂ **Sito internet.** Inserimento nella sezione *Alto Adige dei documentari* delle opere prodotte, co-prodotte o acquisite dal Centro Audiovisivi, suddivisi per categoria, soggetto e anno di produzione. Segnalazione delle nuove acquisizioni.

FILM E MEDIA. ALTO ADIGE NEI DOCUMENTARI

Con l’obiettivo di dare un sostegno alla produzione audiovisiva sul territorio e offrire strumenti utili a tutti coloro che sono interessati ad approfondire la conoscenza della storia e della cultura dell’Alto Adige, il Centro Audiovisivi produce, co-produce e acquisisce diritti di utilizzazione su film documentari di interesse locale. La Sezione Alto Adige della Mediateca comprende complessivamente 1.500 titoli. Un’occasione per scoprire aspetti anche meno noti della nostra provincia, della cultura e delle tradizioni del territorio nei suoi vari aspetti e caratteristiche di luogo di confine e plurilingue. Il catalogo dei Documentari sull’Alto Adige presenta nel dettaglio 250 titoli di cui sono stati acquisiti i diritti. È possibile richiederne una copia ([link al modulo di richiesta](#)). I documentari sono disponibili per il prestito gratuito. Per motivi di studio o di ricerca è possibile richiedere la riproduzione di uno o più titoli qualora liberi da diritti ([link al modulo di richiesta](#)).



- 1 ARTE**
- 2 CINEMA**
- 3 GEOGRAFIA**
- 4 SCIENZE NATURALI**
- 5 SCIENZE SOCIALI**
- 6 STORIA**
- 7 TECNOLOGIA**

Tempi di realizzazione: 31/12/2020

10 Appendice

Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- Legge n. 633 del 22 gennaio (1941)
Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio e successive modifiche
- Costituzione della Repubblica italiana del 27 dicembre (1947)
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 670 del 31 agosto (1972)
Approvazione del testo unico delle leggi costituzionali concernenti lo statuto speciale per il Trentino-Alto Adige
- Legge provinciale n. 41 del 7 novembre (1983) e successive modifiche (n. 9 e n. 15/1993)
Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio (1994)
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano n. 13 del 4 marzo (1996)
Regolamento concernente le biblioteche pubbliche
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio (1999)
Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre (2000)
Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- Disegno legislativo n. 196 del 30 giugno (2003)
Codice in materia di protezione dei dati personali
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo (2004)
Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Legge n. 106 del 15 aprile (2004)
Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 252 del 3 maggio (2006)
Regolamento recante norme in materia di deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico
- Regolamento Europeo UE/679 sulla *Protezione dei dati personali* (2016)
- Delibera n. 1407 del 19 dicembre (2017)
Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali

Aggiornamento della Carta dei Servizi

L'adozione della Carta dei Servizi da parte della Mediateca in lingua italiana della Provincia autonoma di Bolzano Alto Adige si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio audiovisivo in essa conservato e adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti. La Carta dei servizi costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità di erogazione, gli standard previsti, di verificare che gli impegni siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni e suggerimenti.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al 31/12/2019.

Il prossimo aggiornamento è previsto entro al 31/12/2020.

Un progetto coordinato dall'Ufficio Biblioteche della Ripartizione Cultura italiana della Provincia autonoma di Bolzano Alto Adige in collaborazione con la sezione A.I.B. Trentino Alto Adige. Attività di formazione, consulenza e monitoraggio a cura della Dott.ssa Maria Stella Rasetti, Direttrice della Biblioteca San Giorgio di Pistoia. La presente edizione della Carta dei Servizi è a cura della Dott.ssa Romy Vallazza, Coordinatrice del Centro Audiovisivi.