

# **DIENSTCHARTA**



**MULTISPRACHZENTRUM BOZEN  
SPRACHENMEDIATHEK MERAN**

## Inhalt

Was ist die Dienstcharta und wozu dient sie?	S. 3
Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek: wer wir sind	S. 3
Sitze und Räumlichkeiten	S. 5
Der Bestand	S. 6
Die Mitarbeiter	S. 7
Die Grundprinzipien	S. 8
Die Dienstleistungen	S. 10
- Zugang	S. 10
- Reference, der Informationsdienst	S. 10
- Konsultation	S. 10
- Entlehnung	S. 11
- Selbstausleihe und 24h- Rückgabe	S. 12
- Bibliotheksübergreifende Ausleihe	S. 12
- Beratung für das autonome Sprachenlernen	S. 13
- Internet	S. 13
- Digitale Bibliothek Biblioweb	S. 14
- Weitere Online-Dienste	S. 14
- Katalog	S. 15
- Kaufvorschläge und Spenden	S. 15
- Förderung von Lesen, Sprachen und Kulturen	S. 15
- Beschwerden und Anregungen	S. 15
- Rechte und Pflichten	S. 15
Anhang - Wichtigste Normen	S. 17
Anhang: Die Qualitätsstandards der angebotenen Dienstleistungen	S. 18

## **Was ist die Dienstcharta und wozu dient sie?**

Die Dienstcharta ist das grundlegende Dokument, das die wesentlichen Merkmale und Ziele der Bibliotheken und Mediatheken definiert: Sie beschreibt die Dienstleistungen, die Mindestanforderungen, zu deren Einhaltung sich die Bibliothek/Mediathek verpflichtet, das Qualitätsniveau und die Art und Weise der Nutzung der Dienste sowie die Formen der Kontrolle, die den Nutzern zur Verfügung gestellt werden. Auf diese Weise stellt die Dienstcharta eine Art Pakt mit den Nutzern dar, der dazu beiträgt, die Rechte und Pflichten aller Nutzer der Bibliothek/Mediathek zu verdeutlichen. Das Ziel dieses Dokuments ist es, dem Nutzer die Möglichkeit zu bieten, mit der Bibliothek/Mediathek zu interagieren, so dass diese zu einem aktiven Teil eines Weges des Wachstums und der Beteiligung werden kann, um die Bibliotheksdienste in Bezug auf Effektivität, Effizienz und Kosteneffizienz umfangreich und auf den Nutzer zugeschnitten zu gestalten.

Die Dienstcharta ist grundsätzlich ein dynamisches Instrument, das regelmäßig angepasst werden muss, wenn sich die Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung der Dienste ändern.

## **Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek: wer wir sind**

Das Multisprachzentrum Bozen und die Sprachenmediathek Meran sind öffentliche kulturelle Einrichtungen<sup>1</sup>, die sich dem Lernen und Lehren von Sprachen und der Auseinandersetzung mit anderen Kulturen widmen und mit Beschluss der Landesregierung Nr. 4490 vom 6. Dezember 2004 als "Spezialbibliotheken" anerkannt wurden. Diese beiden Sprachressourcenzentren<sup>2</sup> verfügen über eine Fülle von Papier- und Multimediaressourcen für alle Altersgruppen und alle Niveaus von Sprachkenntnissen; das Vorhandensein von Multimediastationen für autonomes Lernen macht diese Zentren zu modernen Bezugspunkten für ein breites und heterogenes Publikum, das sich sowohl aus Sprachlehrern als auch aus Autodidakten zusammensetzt. Die Bedeutung der multikulturellen Zentren zeigt sich auch in der Wertschätzung durch die ausländischen Gemeinschaften der Stadt, die zwei anregende Treff- und Informationspunkte für die Pflege ihrer Sprachen und für das Erlernen der offiziellen Sprachen der Provinz vorfinden.

Das Anfang der 80er Jahre als "Forschungszentrum für Zweisprachigkeit" gegründete Multisprachzentrum hatte primär das Ziel, insbesondere den Unterricht von Deutsch als Fremdsprache zu fördern, und hat sich nach und nach an die sozialen und kulturellen Veränderungen in der Provinz Bozen und in Europa angepasst und sich zu einem multimedialen Zentrum mit dem Ziel der Verbreitung von Sprachen und Kulturen entwickelt.

Die Sprachenmediathek wurde 2002 in Meran als reines multimediales Selbstlernzentrum eingerichtet. Ursprünglich war sie war in der Tat charakterisiert durch einen großen Bestand von multimedialen Trägern verschiedener Art, die sowohl speziell für das Sprachenlernen (Sprachkurse auf CD-Rom und DVD-Rom) als auch für den Spracherwerb auf informellen Wegen (Filme auf DVD, Musik-CD usw.) entwickelt wurden.

---

<sup>1</sup> Das Multisprachzentrum Bozen und die Sprachenmediathek Meran sind Teil des Amtes für Zweisprachigkeit und Fremdsprachen der Abteilung Italienische Kultur, Umwelt und Energie der Autonomen Provinz Bozen.

<sup>2</sup> Ein Sprachressourcenzentrum zeichnet sich durch Leistungen (Dienstleistungen und Ressourcen), Umgebungen und Geräte aus, die den Nutzern mit dem erklärten und spezifischen Ziel zur Verfügung gestellt werden, das Lernen und Lehren von Sprachen, die angewandte Linguistik oder die Forschung in diesen Bereichen zu fördern. ("Manuel des centres de ressources de langues", LRC 2003, [www.lrcnet.org/html/fr/handbook.html](http://www.lrcnet.org/html/fr/handbook.html))

Diese beiden auf nationaler Ebene innovativen Sprachen-Ressourcententren entsprechen den Zielen der Sprachenpolitik der Gemeinschaft (lifelong learning) und sollen Orte sein, an denen Menschen sich treffen, lernen und dazugehören können, an denen sie neue Sprachen entdecken und lernen und mit Menschen und Kulturen in Kontakt kommen können. Die Initiativen werden mit großer Aufmerksamkeit auf das Qualitätsniveau und die Bedürfnisse der Nutzer organisiert und schlagen eine multikulturelle und multiethnische Vision der Gesellschaft vor.

Daher befassen sich die beiden Strukturen des Amtes für Zweisprachigkeit und Fremdsprachen<sup>3</sup> nicht nur mit grundlegenden Dienstleistungen für den Bürger (Ausleihe von Ressourcen, Bibliotheksauskunft), sondern setzen auch Bildungsprozesse der territorialen Gemeinschaft in Gang, in einer Perspektive der Begegnung, des Dialogs und der Wissensgesellschaft (multikulturell und interkulturell), sowie Prozesse des Verantwortung, insbesondere durch Wege des Selbstlernens (Autonomie des Lernenden, Umgang mit neuen Medien, etc.).

Im Einzelnen verfolgen das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek folgende kulturelle und wissenschaftliche Ziele:

- Verbreitung der Kenntnis des Deutschen als Zweitsprache und anderer Sprachen im Einklang mit den Grundsätzen des lebenslangen Lernens<sup>4</sup> und durch die Bereitstellung umfassender und aktueller Lehr- und Kulturressourcen, einschließlich solcher, die sich für nicht-formales und informelles Lernen eignen<sup>5</sup> (Belletristik, Filme, Zeitschriften, Comics, Musik, Spiele usw.)
- Unterstützung des autonomen Lernens durch:
  - a. Sensibilisierung für die Bedeutung und die Fähigkeit, eine Sprache selbstständig zu lernen, auch außerhalb des schulischen Kontexts oder in traditionellen Sprachkursen;
  - b. Anregung der Menschen, in sich selbst die Fähigkeiten zu entdecken die notwendigen Fähigkeiten zu erwerben, um autonomer zu sein, z.B. durch die Fähigkeit, eigene Bedürfnisse zu erkennen, eigene Ziele zu formulieren, Strategien und Ressourcen für effektives Lernen auszuwählen, den Fortschritt zu bewerten und so die Verantwortung für den eigenen Lernprozess zu übernehmen.
- Unterstützung des Sprachunterrichts durch die kontinuierliche und systematische Erfassung der aktuellen Ressourcen
- Ermittlung, Erprobung und Verbreitung innovativer und nicht formaler Sprachlernpfade (Einsatz neuer Technologien, Schaffung von Begegnungs- und Lernkontexten usw.).
- Durchführung von kulturellen Veranstaltungen zur Sensibilisierung und Annäherung der Bevölkerung an andere Kulturen und Sprachen sowie zur Aufwertung des Reichtums der Multikulturalität

---

<sup>3</sup> Seit Ende der 1970er Jahre fördert das Amt für Zweisprachigkeit und Fremdsprachen Deutsch als Zweitsprache sowie die anderen Sprachen und Kulturen der Welt. Um der Bevölkerung der Provinz einen direkten und unmittelbaren Zugang zu Sprachen zu ermöglichen, hat das Amt zwei territoriale Zentren zur Unterstützung des Sprachunterrichts und zur Förderung des Selbstlernens eingerichtet: das Multisprachzentrum in Bozen und die Sprachenmediathek in Meran.

<sup>4</sup> Lifelong Learning Programme (EACEA)

<sup>5</sup> Nicht-formal" sind jene Lernwege, die von einem Pädagogen, Trainer oder Animator geplant und gestaltet werden, der auch während des gesamten Lernprozesses Unterstützung anbietet; "informelles" Lernen bedeutet spontanes Lernen, wie im Alltag.

- Bezugspunkt für Migrantengemeinschaften, mit der Aufgabe, die offiziellen Sprachen in der Provinz zu lernen sowie die Muttersprache und den Kontakt mit der eigenen Kultur aufrechtzuerhalten<sup>6</sup>
- Beratung zu Studien, Forschung und Projekten im Bereich des Sprachenlernens und der Autonomie beim Sprachenlernen
- Verbreitung der Kenntnisse über die Südtiroler Kultur durch mundartliche Ressourcen und Projekte zur Vertiefung der lokalen Geschichte
- Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken, Institutionen und kulturellen Vereinigungen in der Region
- Zusammenarbeit mit anderen Sprach-Selbstlernzentren, auch im Ausland

### Sitze und Räumlichkeiten

Das Multisprachzentrum erstreckt sich über zwei Stockwerke auf einer Fläche von etwa 250 Quadratmetern und befindet sich im Kulturzentrum Trevi in der Kapuzinergasse 28 in der Altstadt von Bozen, nur einen Steinwurf vom neuen Stadttheater und vom Bahnhof entfernt. Es ist mit öffentlichen Bussen (Haltestelle Dominikanerplatz oder Verdiplatz) und mit dem Zug erreichbar. Für diejenigen, die mit dem Auto anreisen, ist der nächstgelegene Parkplatz in der Mayr-Nusser-Straße. Der Zugang für Rollstuhlfahrer und Behinderte erfolgt über die Marconistraße 2 (Parkplätze auf der Rückseite).

Das Multisprachzentrum verfügt über einen Regalbestand von mehr als 18.000 Papier- und Multimediatiteln in Deutsch, Italienisch, Ladinisch, Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Arabisch, Russisch, Chinesisch usw. Die Ressourcen können vor Ort ausgeliehen oder direkt konsultiert werden, dank PC-Arbeitsplätzen mit Zugang zu einer Auswahl spezifischer Websites (Podcasts und Links zum Sprachenlernen), Fernsehern mit DVD-Player, Hörstationen und iPods.

Die Ressourcen sind in verschiedene Bereiche aufgeteilt:

- Die Sprachinseln (Deutsch - italiano - ladin - English - français - español - português - عربي - русский язык - 汉语), hier stehen Ressourcen für das autonome Lernen bereit: Sprachkurse und Übungen, vereinfachte Lektüren und Übungen für Lesen, Hören und mündlichen und schriftlichen Ausdruck, Grammatiken und Vokabeln, Comics, Zeitschriften und Belletristik, Sprachressourcen für die Arbeit, Materialien zum Lehren oder Lernen der italienischen Sprache für Migranten. Im Multisprachzentrum können auch Nintendo-Systemen mit Sprachspielen und iPods mit nach Sprache und Niveau vorselektierten Podcasts entlehnt werden.
- Innerhalb der Sprachinseln sind aktuelle Materialien zur Vorbereitung auf die Sprachzertifizierungsprüfungen erhältlich. Das Multisprachzentrum arbeitet mit der Alliance Française Verona bei der Organisation der Prüfungen zur Erlangung der internationalen Zertifizierung für die französische Sprache zusammen.
- Der *kids corner* ist die bunte Ecke für die Kleinen, in der sie Bücher, Cartoons, Hörbücher, Lieder und Spiele in vielen verschiedenen Sprachen finden.
- Die Homevideo-Sektion bietet Filme in Originalsprache an.

---

<sup>6</sup> In jedem Mitgliedsstaat der Europäischen Union sollten mehr und bessere Möglichkeiten für Nicht-Muttersprachler (sowohl Erwachsene als auch Kinder) geschaffen werden, die Landessprache(n) des Landes, in dem sie leben, zu erlernen und ihre Muttersprache zu pflegen und zu verbessern. ("Brussels Declaration on Language Learning in Europe", 2006)

- Der Raum, der für die Sprachlernberatung und das Selbststudium reserviert ist (Säulenraum), wo man mit einem Tutor einen persönlichen Studienweg planen kann, der die individuellen Bedürfnisse und Ziele berücksichtigt.
- Die Fachliteratur konzentriert sich auf Mehrsprachigkeit, autonomes Lernen, Sprachberatung, frühes Erlernen anderer Sprachen und Erwachsenenbildung. Der Bereich umfasst auch eine Sammlung von Diplom- und Doktorarbeiten über Mehrsprachigkeit, die bis 2005 aktualisiert wurde.
- Die Räume, die dem Sprachaustausch und den Begegnungen im Rahmen des Projekts "Language Volunteering" gewidmet sind.

Die Sprachenmediathek befindet sich im ersten Stock des historischen Gebäudes *Esplanade* im historischen Zentrum von Meran, am Sandplatz 10.

Die Mediathek verfügt über einen Freihandbestand von über 8.000 Titeln in Deutsch, Italienisch, Ladinisch, Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Arabisch, Russisch, Chinesisch und vielen anderen Sprachen.

Die Ressourcen können vor Ort dank zahlreicher PCs mit Zugang zu einer Auswahl spezifischer Websites (Podcasts und Links zum Sprachenlernen), Fernsehern mit DVD-Player, Hörstationen und iPods ausgeliehen oder konsultiert werden.

Die Mediathek ist in mehrere Bereiche unterteilt:

- der Hauptsaal (ca. 180 Quadratmeter), in dem die Sprachinseln mit dem didaktischen Material und Multimediastationen für das autonome Lernen untergebracht sind: Kurse und Übungen auf CD-Rom, DVD-Rom und iPod, Hörbücher, Videospiele, Belletristik und Comics, Material zur Vorbereitung auf Sprachzertifikate;
- der Lesesaal (ca. 80 Quadratmeter) mit über 30 Sprachmagazinen, in- und ausländischen Zeitungen sowie einer großen Auswahl an Filmen in Originalsprache und Musik-CDs;
- die Kinderecke mit verschiedenen Ressourcen für die kleinen Nutzer.

## **Der Bestand**

### **Ankäufe**

Jedes Jahr erweitern das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek ihren Bestand um mindestens 1.000 neue bibliographische und multimediale Ressourcen.

Die Auswahl der Titel wird unter Berücksichtigung der jeweiligen Situation getroffen:

- der Auftrag der Sprachzentren des Amtes für Zweisprachigkeit und Fremdsprachen [www.provinz.bz.it/bildung-sprache/sprachen/selbstlernen/multisprachzentrum-bozen/sprachen-angebote.asp](http://www.provinz.bz.it/bildung-sprache/sprachen/selbstlernen/multisprachzentrum-bozen/sprachen-angebote.asp);
- die Bedürfnisse der tatsächlichen und potentiellen Nutzer, einschließlich der Bedürfnisse der in der Provinz vorhandenen außereuropäischen Sprachgemeinschaften;
- die Bestände anderer Bibliotheken in der Region;

Die Ressourcen werden fast ausschließlich in der Originalsprache oder in einer zweisprachigen Original-/italienischen oder deutschen Ausgabe erworben.

Jede Art von Medium wird erworben, wobei multimediale Ressourcen (z.B. Papierressourcen mit Audio- oder Videounterstützung) bevorzugt werden, die für das autonome Lernen geeignet sind, d.h. mit den Lösungen zu den Übungen, möglichen Hinweisen auf Techniken und Strategien für das autonome Studium, mit einfachen Erklärungen, Interfaces in verschiedenen Sprachen (insbesondere für die unteren Stufen, A1-A2).

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek haben zur Orientierung die auf die verschiedenen Bereiche anzuwendenden Niveaus festgelegt, um den Lernlevel für die verschiedenen Sprachen anzugeben. Die verschiedenen Niveaus sind in der Sammelcharta behandelt. Zusammengefasst gibt es Materialien für die verschiedenen Altersgruppen, für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, und für alle Ebenen des *Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens*.

## **Überprüfung und Aussortierung**

Die Ressourcen des Multisprachzentrums und der Sprachenmediathek werden alljährlich überprüft, um einen lebendigen, aktuellen und konsistenten Bestand zu erhalten, der mit dem Auftrag und den festgelegten Zielen übereinstimmt. Die Ressourcen werden daher unter den Gesichtspunkten der Entlehnungen, der Qualität, der Nutzbarkeit, der Kohärenz und der Aktualität bewertet.

Ausrangierte oder verlorene Ressourcen werden nur dann neu angekauft, wenn ihr Wert für den Bestand, den Umlaufindex und die Zufriedenheit der Nutzer hoch ist. Aussortierte Materialien, die in gutem Zustand sind, werden zunächst anderen Bibliotheken oder Verbänden, und danach den Nutzern kostenlos angeboten.

Beide Zentren bewahren in ihren Sammlungen Zeitschriften von besonderem sprachwissenschaftlichem Interesse auf, insbesondere wenn sie nicht im Bestand anderer Institutionen vorhanden sind.

## **Die Mitarbeiter**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek sind Organisationseinheiten der Autonomen Provinz Bozen, die in der Abteilung Italienische Kultur zum Amt für Zweisprachigkeit und Fremdsprachen gehören.

Die beiden Zentren werden von Landesbediensteten geführt:

- 1 Amtsdirektor
- 1 Koordinatorin
- 2 Verwaltungsmitarbeiter für den Einkauf und die Bearbeitung von Materialien
- 3 Mitarbeiter bzw. Inspektoren für den sprachlichen und organisatorischen Bereich
- 2 qualifizierte Sekretariatsassistentinnen für den Front-Office-Dienst
- 1 Verwaltungshelfer
- 2 References für den bibliographischen Beratungsdienst in mehreren Sprachen (dieser Dienst ist an eine Dienstleistungskooperative ausgelagert)

Das Personal des Multisprachzentrums und der Sprachenmediathek unterstützt die Nutzer höflich, unparteiisch und vertraulich, hat aber auch das Recht, Nutzer, die Störungen verursachen, sich nicht angemessen verhalten und die in diesem Dokument festgelegten Regeln nicht einhalten, von einem oder mehreren Diensten zu entfernen und/oder auszuschließen.

Das Personal ist weder für die Medienauswahl Minderjähriger, ihre Nutzung von PC und Internet verantwortlich, noch im Allgemeinen aufsichtspflichtig.

## Die Grundprinzipien

Die Bibliothek/Mediathek ist eine Institution, die dazu beiträgt, das Recht der Bürger auf freien Zugang zu Kultur, Information, Dokumentation, Ausdruck menschlichen Denkens und menschlicher Kreativität zu gewährleisten.

Die allgemeinen Prinzipien, die die Öffentliche Bibliothek inspirieren, sind in den Empfehlungen der IFLA (International Federation of Library Association) für öffentliche Bibliotheken, im Manifest der UNESCO für öffentliche Bibliotheken (1994), und in der Umsetzung der Art. 3 und 9 der italienischen Verfassung enthalten.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek erkennen die folgenden Grundsätze an und setzen sie um:

### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek bieten ihre Dienste nach dem Grundsatz der Gleichheit ohne Unterschied von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Rasse, Religion, Nationalität, Sprache, Meinung und sozialem Status an.

Die Unparteilichkeit drückt sich in der Verpflichtung aus, die professionellen Anfragen verschiedener Nutzer einheitlich zu behandeln, wobei nur die Reihenfolge der Anfragen in ständiger Anwendung der festgelegten Regeln beachtet wird.

Unparteilichkeit und Gleichheit werden jedoch auch durch die Diversifizierung des Dienstes nach der Art der Nutzer gewährleistet. Insbesondere in der Provinz Südtirol hat jeder Nutzer das Recht eine der beiden offiziellen Sprachen zu verwenden, manifestiert durch den Erlass des Präsidenten der Republik Nr. 574 vom 15.07.1988 in geltender Fassung<sup>7</sup>.

### **Kontinuität**

Die Dienstleistungen werden kontinuierlich und regelmäßig innerhalb der der Öffentlichkeit mitgeteilten Öffnungszeiten erbracht.

Im Falle Änderungen der Öffnungszeiten oder einer Unterbrechung des Dienstes sind alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die dadurch bedingten Ausfälle zu minimieren und die Unannehmlichkeiten für die Nutzer so gering wie möglich zu halten.

### **Zugang**

Zugang während der Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten und die Art und Weise des Zugangs und der Nutzung der Dienste orientieren sich am Prinzip der maximalen öffentlichen Nutzbarkeit mit mindestens 28 Stunden Öffnungszeit pro Woche und maximal 30 Tagen Schließung pro Jahr.

Alle Dienstkürzungen oder außerordentlichen Schließungen werden unverzüglich schriftlich außerhalb und innerhalb des Zentrums bzw. der Mediathek mitgeteilt, auf der Website und auf der Facebook-Seite veröffentlicht und per Newsletter versandt.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek halten sich an Zeitpläne, die mit anderen Strukturen in der Region koordiniert sind.

*Zugang intern*

---

<sup>7</sup> Ausführungsbestimmungen zum Sonderstatut für die Region Trentino-Südtirol zum Gebrauch der deutschen und der ladinischen Sprache in den Beziehungen zur öffentlichen Verwaltung und in Gerichtsverfahren. Diese Regeln wurden später durch das Gesetzesdekret 283/2001 und zuletzt durch das Gesetzesdekret 124/2005 geändert.



Sowohl das Multisprachzentrum als auch die Sprachenmediathek sind für barrierefrei zugänglich: durch den Haupteingang der Mediathek in Meran und von der Marconi-Straße 2 für das Multisprachzentrum in Bozen.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek haben sich verpflichtet, sicherzustellen, dass die Gebäude, in denen sie sich befinden, die Anforderungen der geltenden Vorschriften zur Beseitigung architektonischer Hindernisse vollständig erfüllen.

### **Wahlfreiheit**

Die Sammlungen und Dienstleistungen umfassen die verschiedenen Formen von Dokumentation auf verschiedenen Medien, die die aktuellen Trends und die Entwicklung der Gesellschaft widerspiegeln. Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek bieten den Nutzern die Möglichkeit, alle im Gebiet verfügbaren Dienste zu nutzen.

### **Teilnahme, Klarheit und Transparenz**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek fördern die Teilnahme der Nutzer an ihren Aktivitäten, seien es Einzelpersonen oder Gruppen, indem sie Mittel und Wege zur Verfügung stellen, um Vorschläge, Wünsche, Kommentare und Beschwerden einzureichen. Sie fördern die aktive Rolle der Nutzer bei der Ausbildung und bei der Erweiterung der Sammlungen und bieten die Möglichkeit, Anträge auf den Kauf und die Schenkung von Büchern oder anderen Materialien, die innerhalb der Sammlung erworben werden sollen, zu stellen. Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek sind auf Facebook-Seiten aktiv, um die Kommunikation mit den Nutzern und unter den Nutzern rund um die gemeinsam angebotenen und aufgebauten Aktivitäten und Vorschläge zu verbessern.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek garantieren die Vereinfachung der Verfahren und eine klare und pünktliche Information auch durch den Einsatz von IT-Tools.

Jeder Nutzer hat das Recht, die Verfahren in Bezug auf die geäußerten Wünsche, die Namen der für die Verfahren verantwortlichen Personen und die entsprechenden Zeiten zu erfahren. Bei jedem Kontakt mit den Nutzern sind das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek an das Berufsgeheimnis und an die Anwendung der Vorschriften über das Recht auf den Schutz der persönlichen Daten ihrer Mitglieder gebunden, gemäß der Europäischen Verordnung EU/2016/679 zum Schutz personenbezogener Daten.

Wenn die Bürger die Dienste abonnieren, erhalten sie klare Informationen zu den Bedingungen und Methoden der Verarbeitung und Speicherung der gesammelten Daten.

### **Wirksamkeit und Effizienz**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek streben eine kontinuierliche Verbesserung des Dienstes an, indem sie sich an den Kriterien der Effizienz (bestmögliche Nutzung der verfügbaren Ressourcen) und der Effektivität (Erreichen der geplanten Ziele) orientieren.

Das Dienstleistungsangebot wird unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und des Zufriedenheitsgrades der Nutzer organisiert.

### **Kostenfreiheit**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek bieten kostenlose Basisdienste an, d.h. Zugang zur Website, Konsultierung, Ausleihe, bibliographische Beratung, Nutzung des Internets mit ausgewählten Websites über verfügbare Arbeitsplätze, Führungen, Aktivitäten zur Unterstützung des Sprachenlernens und kulturelle Aktivitäten.

Im Falle einer verspäteten Rückgabe von Medien werden Verwaltungsgebühren angelastet.

## Die Dienstleistungen

### Zugang

Die Nutzung der Dienstleistungen der beiden Strukturen ist nach der Registrierung kostenlos und für die allgemeine Bevölkerung ausgerichtet. Für die Anmeldung ist es notwendig, die Steuernummer in Form einer Magnetkarte vorzulegen, die als Mitgliedsausweis dient, sowie einen gültigen Ausweis oder, für Nicht-EU-Ausländer, eine gültige Aufenthaltsgenehmigung, die den Wohnsitz in der Provinz Bozen nachweist.

Bei Minderjährigen muss der Antrag auf Registrierung von einem Elternteil oder einem gesetzlichen Vormund gestellt werden, zusammen mit einer Fotokopie des Ausweisdokuments.

Die Registrierung ermöglicht auch den Zugang zu den anderen Bibliotheken des Explora-Katalogsystems.

Der Nutzer ist verpflichtet, Änderungen von Adresse und Telefonnummer unverzüglich mitzuteilen.

Gäste der Flüchtlingseinrichtungen können die Materialien vor Ort nutzen. Für die Ausleihe von Materialien können sie sich an die zuständige Trägervereinigung wenden. (siehe das entsprechende Reglement).

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek sind mit einem Anti-Diebstahlsystem ausgestattet; Träger von Herzschrittmachern werden gebeten, das Personal vor dem Betreten zu informieren, damit sie einen geschützten sekundären Zugang öffnen können. Der Konsum von Speisen und Getränken sowie die Benutzung von Mobiltelefonen ist in den Einrichtungen nicht gestattet; Tiere sind unter den entsprechenden Vorsichtsmaßnahmen erlaubt, sofern sie keine Störungen verursachen.

Gemäß dem Landesgesetz Nr. 6 vom 3. Juli 2006 zum "Schutz der Gesundheit von Nichtrauchern" ist das Rauchen in den beiden Einrichtungen verboten<sup>8</sup>.

### Reference, der Informationsdienst

Der "Reference" des Multisprachzentrums und der Sprachenmediathek hilft dabei, das für die persönlichen sprachlichen Präferenzen und Ziele am besten geeignete Material zu finden, informiert über die Dienstleistungen und Initiativen des Multisprachzentrums und der Sprachenmediathek, bietet Unterstützung bei der Konsultation des Online-Katalogs und gibt Hinweise für die Forschung zu bestimmten Themen und Möglichkeiten des autonomen Lernens durch die zahlreichen kostenlos im Internet verfügbaren Ressourcen.

### Konsultation

Die Konsultation des Bestandes ist für alle registrierten Nutzer kostenlos und möglich während der Öffnungszeiten.

Die Materialien müssen mit Sorgfalt verwendet und innerhalb der festgelegten Frist intakt zurückgegeben werden. Der Nutzer (bei Minderjährigen ein Elternteil oder Erziehungsberechtigter) ist persönlich für das entlehnte Material verantwortlich und darf es nicht an Dritte weitergeben. Er ist auch für Schäden an Material, Ausrüstung und Mobiliar verantwortlich.

Jegliche Fehler oder Störungen, die bei der Verwendung des Materials und/oder der Ausrüstung festgestellt werden, müssen umgehend an das Frontoffice gemeldet werden.

---

<sup>8</sup> Nationales Gesetz Nr. 3 vom 16. Januar 2003, Art. 51

Beschädigtes oder verloren gegangenes Material muss nach den Angaben der Landesverwaltung neugekauft oder erstattet werden. Nach der Konsultation müssen die Materialien zurückgegeben werden.

Auf den Multimedia-Arbeitsplätzen können nur Ressourcen verwendet werden, die sich im Besitz des Multisprachzentrums/der Sprachenmediathek befindet. Der Download auf Datenträger ist nicht erlaubt.

### **Entlehnung**

Die Entlehnung von Materialien ist kostenlos und erfolgt gegen Vorlage des Steuercodes (Gesundheitskarte):

- Die Materialien können für einen Zeitraum von 30 (dreißig) Tagen ausgeliehen werden, einmal um weitere dreißig Tage verlängerbar, mit einer maximalen Anzahl von 5 Werken (Bücher max. 5, andere Materialien max. 2, je nach Typ), mit Ausnahme von:
- Filme, Musik-CDs und Zeitschriften können für einen Zeitraum von 7 (sieben) Tagen ausgeliehen werden, einmal um weitere sieben Tage verlängerbar, mit einer maximalen Anzahl von 5 Werken (max. 2 pro Typ);
- Einige Wörterbücher können für einen Zeitraum von 7 (sieben) Tagen ausgeliehen werden.

Die Entlehnung von Hardware-Supports ist nur für volljährige Personen mit Wohnsitz in der Provinz Bozen möglich.

Folgende Materialien dürfen nur vor Ort eingesehen werden:

- Enzyklopädien und Wörterbücher in Papierform, Dissertationen
- Medien/Bücher von besonderem Wert
- Medien/Bücher, die als Demonstrationsmaterial verwendet werden
- Material, das besonderen Urheberrechtsbeschränkungen unterliegt (Gesetz 633/1941 und Gesetz 248/2000).

Die Verlängerung kann online im Katalog (OPAC) erfolgen, telefonisch oder per E-Mail vor Ablauf der Leihfrist, sie kann nur gewährt werden, wenn das Material nicht bereits von einem anderen Nutzer gebucht ist!

Materialien können über den Explora-Webkatalog, im Frontoffice oder per Telefon oder E-Mail vorgemerkt werden. Der Nutzer wird benachrichtigt, sobald sie verfügbar sind. Das vorgemerkte Material bleibt 5 Arbeitstage lang verfügbar, danach wird die Vormerkung storniert.

Persönliche Informationen zu Vormerkungen von Materialien und Erinnerungen an das Ablaufdatum von Leihgaben werden per SMS an den Nutzer gesendet.

Im Falle der Nichteinhaltung oder Verletzung der Regeln für die Nutzung der Dienste kann die Leitung des Multisprachzentrums und der Sprachenmediathek entsprechend der Schwere des Verstoßes die folgenden Strafen anwenden:

- vorübergehende Sperrung für Entlehnungen bis zur Rückgabe der Materialien bei Nichteinhaltung der Rückgabefrist nach der 2. Mahnung;
- Sperrung für Entlehnungen nach Versendung der "Zwangsmahnung" (3. Mahnung), für einen Zeitraum, der der Dauer der tatsächlichen Verspätung entspricht, ab dem Datum der Rückgabe des Materials oder der Lieferung eines anderen gleichwertigen Materials - vereinbart mit der jeweiligen Struktur - oder der Zahlung eines Betrags, der dem Wert des Materials selbst entspricht; Materialien, für die eine Diebstahlmeldung gemacht wird, müssen

ebenfalls zurückgekauft oder erstattet werden; im Falle der Nichtrückgabe oder der nicht erfolgten Erstattung des Materials in der vorgesehenen Weise oder wenn der Nutzer nicht unter der in der Einrichtung angegebenen Adresse erreichbar ist, wird der Name der betreffenden Person den zuständigen Verwaltungs- und/oder Polizeibehörden gemeldet, damit der Sachschaden durch Zwangsabholung behoben werden kann;

- Aussetzung der Tutoring-Leistungen für 2 Monate im Falle der Nichtnutzung der gebuchten Leistung ohne Vorankündigung; die gebuchte und nicht genutzte Leistung kann nicht zurückgefordert werden;

- endgültige Suspendierung von allen von CML/MMM angebotenen Dienstleistungen im Falle schwerer Verstöße; Schäden und Manipulationen, die freiwillig oder durch unsachgemäßen Gebrauch an den vorhandenen Einrichtungen und/oder Geräten verursacht wurden; Schäden müssen vom Nutzer gemäß den von der Einrichtung gegebenen Hinweisen ersetzt werden;

- Anzeige bei den zuständigen Behörden über die Nutzung des Materials zu Gewinnzwecken, die Reproduktion und andere als die gesetzlich erlaubte Nutzung, illegale oder ungesetzliche Aktivitäten des Nutzers sowie für die Nutzung des Internets zu Zwecken, die nach dieser Verordnung nicht zulässig sind.

### **Selbstaussleihe und 24h- Rückgabe**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek sind mit Selbstausleihstationen ausgestattet, die es den registrierten Nutzern ermöglichen, sich selbstständig zu registrieren und die entlehnten Materialien zurückzugeben. Für die Nutzung der Stationen ist eine Gesundheitskarte erforderlich, allerdings nur für die Entlehnung. Der Dienst ist während der Öffnungszeiten immer aktiv und das Personal steht bei Bedarf zur Verfügung.

Für die Rückgabe der Medien des Multisprachzentrums außerhalb der Öffnungszeiten steht am Eingang der Bibliothek Claudia Augusta, in der Marconistraße 2, Bozen, ein "Bibliomat" zur Verfügung, der die Rückgabe von Materialien 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche ermöglicht. Die Nutzer können mit ihrer Gesundheitskarte auf den Dienst zugreifen.

### **Bibliotheksübergreifende Ausleihe**

Der Fernleihdienst des Landes ist kostenlos und soll die Verteilung von Büchern und Medien auf dem gesamten Gebiet der Provinz ermöglichen, um die Forschung, das Studium, die allgemeine Weiterbildung und die berufliche Weiterbildung zu fördern. Die Landesbibliotheken Dr. F. Tessmann und "Claudia Augusta" sowie die Stadtbibliothek "C. Battisti" in Bozen stellen den Buch-/Medienbestand kostenlos zur Verfügung, indem sie die angeforderten Materialien über die in der Fernleihordnung der Südtiroler Bibliotheken ([www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche](http://www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche)) aufgeführten Kooperationsbibliotheken unter Beachtung des Prinzips der Gegenseitigkeit versenden.

Das Multisprachzentrum ist Teil des Fernleihverkehrs der Provinz und hat die Möglichkeit, wenn die vom Nutzer gesuchten Medien nicht im eigenen Bestand sind, diese bei den anderen am Fernleihdienst teilnehmenden Bibliotheken anzufordern. Die Lieferzeiten werden durch den Kalender geregelt, der vom Amt für Audiovisuelle Medien der Abteilung Deutsche Kultur erstellt wird und den am Dienst teilnehmenden Bibliotheken zur Verfügung steht.

Die empfangende Bibliothek verpflichtet sich, als Bindeglied zwischen dem Endnutzer und der entlehnenden Bibliothek zu fungieren und die korrekte Nutzung und Rückgabe des Materials zu gewährleisten, die innerhalb der vorgeschriebenen Fristen erfolgen muss.

Die Fernleihe findet regelmäßig zwischen dem Multisprachzentrum Bozen und der Sprachenmediathek Meran statt. In beiden Zentren können die Medien der jeweils anderen Einrichtung ohne zusätzliche Kosten angefordert oder zurückgegeben werden.

Was die Fernleihe mit anderen nationalen Bibliotheken betrifft, so sehen das Multisprachzentrums und die Sprachenmediathek die Ausleihe ihrer Titel auf ausschließliche Anfrage des Nutzers an die eigene Präsenzbibliothek vor. Die Kosten für die Zusendung des Materials werden vom Multisprachzentrum/der Sprachenmediathek getragen, die Kosten für die Rückgabe richten sich nach den Modalitäten der anfordernden Bibliothek und sind nicht den beiden Zentren anzulasten. Die Anfrage nach Material aus anderen Bibliotheken über das Multisprachzentrum wird nur für Fachtexte berücksichtigt, die sich streng auf den Auftrag des Zentrums beziehen.

### **Beratung für das autonome Sprachenlernen**

Jeder Benutzer kann jedes Jahr und für jede Sprache 4 individuelle Beratungen buchen, um Vorschläge zum selbständigen Erlernen oder Verbessern einer Sprache zu erhalten.

Spezifische Beratung wird auch bei der Vorbereitung von Sprachzertifizierungsprüfungen und zum Thema Studienaufenthalte im Ausland angeboten.

Der Beratungskalender ist auf der Website verfügbar.

### **Internet**

An jedem Standort stehen den Nutzern eine Reihe von Stationen mit kostenlosem Internetzugang zu einem Online-Sprachkurs, ausgewählten und klassifizierten Seiten auf einem speziellen Portal, Sprach-Podcasts und Online-Ressourcen zur Vorbereitung auf Sprachzertifizierungen zur Verfügung.

In der Mediathek Meran steht ein Wifi-Netzwerk für tragbare Geräte zur Verfügung.

Auf den den Nutzern zur Verfügung stehenden PCs müssen die Internetressourcen entsprechend den grundlegenden Funktionen und Zielen der beiden Zentren genutzt werden: Sprachenlernen, Multikulturalität, Interkulturalität. Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek verfügen über eine institutionelle Webseite [www.provinz.bz.it/sprachen](http://www.provinz.bz.it/sprachen) mit eigenen Inhalten:

- ❖ eine Auswahl von Online-Sites und Podcasts, die sich mit Sprachen befassen und Anregungen, Ideen und Vorschläge für das autonome Lernen enthalten
- ❖ einen YouTube-Kanal
- ❖ Nützliche Tipps und Werkzeuge für das autonome Lernen und die frühe Mehrsprachigkeit
- ❖ Links und Ressourcen für die Vorbereitung auf eine Sprachzertifizierungsprüfung
- ❖ die periodische Liste der Neuerwerbungen und thematischen Bibliographien
- ❖ Nachrichten

Über die PC-Stationen und das von den beiden Zentren zur Verfügung gestellte Netzwerk ist es daher streng verboten:

- *die Konfigurationen der Computer-Hardware oder -Software zu ändern, zu entfernen oder zu beschädigen*
- *Dateien im Netzwerk oder auf der Festplatte hoch- oder herunterladen*
- *austauschbare externe Speichermedien zu verwenden*
- *kommerzielle Aktivitäten durchführen, Abonnements abschließen oder Einkäufe zu tätigen*

- *Webseiten aufzurufen, die nicht den Zwecken der beiden Einrichtungen entsprechen*
- *Zugang zu Webseiten mit illegalem und unangemessenem Material, das die Würde anderer verletzt, zu suchen*
- *die Privacy oder Privatsphäre Dritter zu verletzen*

Die Nutzung des Internets durch Kinder unter 18 Jahren ist nur mit vorheriger Genehmigung der Eltern oder des elterlichen Vormunds gestattet.

Der Zugang zu den Internet-Stationen und zum Wifi-Netzwerk ist entsprechend den Anforderungen an den Service gewährleistet.

Das Personal ist nicht verpflichtet, den Nutzern zu helfen, kann aber jederzeit nach eigenem Ermessen eingreifen und die Navigation aussetzen, wenn der Nutzer Recherchen zu Webseiten oder Aufrufe durchführt, die nicht mit den Zielen des Multisprachzentrums und der Sprachenmediathek in Zusammenhang stehen oder die als ungeeignet für einen öffentlichen Ort oder sogar als illegal angesehen werden.

Der Nutzer ist nach den geltenden Gesetzen zivil- und strafrechtlich direkt für die Nutzung des Internetdienstes verantwortlich.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek (oder die zuständige Stelle) sind verpflichtet, jede Navigation zu verfolgen, falls dies gesetzlich vorgeschrieben ist. Die gesammelten Informationen stehen ausschließlich den zuständigen Behörden zur Verfügung, wenn diese sie anfordern, und verletzen in keiner Weise das Recht der Nutzer auf Privatsphäre. In jedem Fall behält sich die Leitung (oder die beauftragte Stelle) das Recht vor, bei den zuständigen Polizeiorganen für die notwendigen Ermittlungen diejenigen Nutzer zu melden, die Missbrauch betreiben oder illegale oder ungesetzliche Aktivitäten ausführen.

Der Nutzer ist auch für die Verletzung geschützter Zugriffs-, Urheber- und Nutzerlizenzen verantwortlich.

### **Digitale Bibliothek Biblioweb**

Nutzer, die im System der italienischen Bibliotheken der Provinz Bozen registriert sind, können auf Biblioweb <https://biblioweb.medialibrary.it> zugreifen. Es handelt sich um ein digitales Ressourcenportal, das von überall und kostenlos Zugang zu italienischen und ausländischen Zeitungen, E-Books, Hörbüchern, Musik, Videos, Datenbanken und mehr bietet.

Die verfügbaren Ressourcen stehen je nach Art und Lizenz der Materialien zum Streaming oder zum Downloaden zur Verfügung.

Wenn Sie das Portal mit Ihrem Steuercode als Berechtigungsnachweis aufrufen, können Sie elektronische Ressourcen zur digitalen Ausleihe für einen Zeitraum von 14 Tagen herunterladen. Das heruntergeladene E-Book kann auf Ihrem Computer, Smartphone, Tablet oder E-Book-Reader gelesen werden, nach den 14 Tagen wird es wieder für andere Leser verfügbar.

### **Weitere Online-Dienste**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek informieren ihre Nutzer kontinuierlich über organisatorische Fragen (z.B. mögliche Schließungen) und sprachlich-kulturelle Veranstaltungen. Diese Informationen werden über verschiedene Kanäle bereitgestellt:

- ❖ die institutionelle Webseite <http://www.provinz.bz.it/sprachen>
- ❖ die dedizierte Mailingliste (um aufgenommen zu werden, reicht es aus, das Abonnement durch Angabe Ihrer E-Mail-Adresse zu autorisieren)
- ❖ soziale Medien
- ❖ Flyer und Plakate, anlässlich besonderer Initiativen oder Veranstaltungen

- ❖ thematische Schaukästen
- ❖ die lokale Presse

### **Katalog**

Der Bestand des Multisprachzentrum und der Sprachenmediathek ist Teil des Sammelkatalogs der Bibliotheken der Autonomen Provinz Bozen "Explora" [www.provinz.bz.it/explora](http://www.provinz.bz.it/explora) .

Indem man sich im Katalog mit der Steuernummer identifiziert, kann man jederzeit die Liste der aktuellen Entlehnungen, sowie die Historie, die Buchungen, das Ablaufdatum überprüfen, Entlehnungen einen Tag vor dem Ablaufdatum verlängern und neue Medien reservieren.

### **Kaufvorschläge und Spenden**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek nehmen Kaufvorschläge von Benutzern entgegen und verpflichten sich, diese, wenn sie mit den institutionellen Zielen der Zentren übereinstimmen, in kürzester Zeit zu erfüllen.

Auf Wunsch des Nutzers werden die Mitarbeiter der Zentren ihn über das Ergebnis des Vorschlages informieren.

Kaufvorschläge müssen mit einem entsprechenden Formular unter Angabe aller nützlichen Informationen erfolgen.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek nehmen Dokument-Spenden von Privatpersonen an, sofern sie den institutionellen Zielen der beiden Zentren entsprechen und sich in einem guten Zustand befinden.

### **Förderung von Lesen, Sprachen und Kulturen**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek bewerben Neuerwerbungen durch die monatliche Veröffentlichung der *News* auf der Webseite und durch die Einrichtung von Schaukästen und thematischen Tischen.

Sonderbibliographien gibt es für besondere Sammlungen der beiden Zentren, wie z.B. "Archiv Sprachen im Kino", "Sprachen und Kunst", "Fachsprache für Ärzte", usw. Die thematischen Bibliographien bleiben auf der Webseite verfügbar.

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek fördern und beteiligen sich auch jährlich an Aktivitäten zur Förderung der Kenntnisse von Sprachen und Kulturen, auch in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, die mit den institutionellen Zielen der beiden Zentren übereinstimmen und zweckdienlich sind.

### **Beschwerden und Anregungen**

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek nehmen Beschwerden, Berichte und Anregungen bezüglich Ineffizienz oder Nichteinhaltung der in der Charta festgelegten Verpflichtungen entgegen.

Die Mitteilung muss per E-Mail oder in einem versiegelten Umschlag an den Koordinator der Zentren geschickt werden:

Multisprachzentrum, Kapuzinergasse 28, 39100 Bozen

[centromultilingue@provincia.bz.it](mailto:centromultilingue@provincia.bz.it) oder [ufficio.bilinguismo@provincia.bz.it](mailto:ufficio.bilinguismo@provincia.bz.it)

Sprachenmediathek, Sandplatz 10, 39012 Meran

[mediatecamerano@provincia.bz.it](mailto:mediatecamerano@provincia.bz.it) oder [ufficio.bilinguismo@provincia.bz.it](mailto:ufficio.bilinguismo@provincia.bz.it)

Berücksichtigt werden nur unterzeichnete Schreiben mit Angabe einer Telefonnummer oder E-Mail-Adresse; diese werden innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt beantwortet.

### **Rechte und Pflichten**

Das Personal von Multisprachzentrum/Sprachenmediathek:

- garantiert den freien Zugang zu Dokumenten, Informationen und Dienstleistungen
- stellt Beziehungen zu den Nutzern auf der Grundlage von Fairness, Verfügbarkeit, Höflichkeit, Unparteilichkeit und Vertraulichkeit her
- hilft dem Nutzer bei Anfragen zu institutionellen Zwecken der beiden Strukturen

Der Nutzer:

- respektiert die Öffnungszeiten und die in diesem Dokument festgelegten Regeln
- zeigt gegenüber dem Personal der Zentren ein respektvolles und kooperatives Verhalten
- zeigt gegenüber anderen Nutzern ein respektvolles Verhalten
- zeigt einen angemessenen Umgang mit dokumentarischem Bestand, Ausrüstung und Einrichtung der Zentren
- respektiert die Fristen und die für die verschiedenen Dienste festgelegten Termine

*Die Dienstcharta, die per Dekret des Abteilungsdirektors genehmigt wurde, wird alle drei Jahre aktualisiert. Die Anlagen werden bei Bedarf aktualisiert.*



## Anhang

### Wichtigste Normen für die Bereitstellung des Dienstes

- UNESCO-Manifest zu den öffentlichen Bibliotheken (1994);
- Landesgesetz Nr. 41 vom 7. November 1983 "Für die Regelung der Weiterbildung und das System der öffentlichen Bibliotheken" und nachfolgende Änderungen und Ergänzungen (geändert durch das Landesgesetz Nr. 9 vom 20. April 1993 und das Landesgesetz Nr. 15 vom 13. Oktober 1993)
- Landesgesetz vom 13. März 1987, Nr. 5 "Förderung der Sprachkenntnisse" und nachfolgende Änderungen und Ergänzungen
- Landesgesetz vom 11. Mai 1988, Nr. 18 "Bestimmungen über die Zweisprachigkeit" und spätere Änderungen und Ergänzungen
- Dekret des Landeshauptmannes vom 4. März 1996, Nr. 13 „Vorschriften für öffentliche Bibliotheken“
- Europäische Verordnung EU/2016/679 zum Schutz personenbezogener Daten
- Beschluss Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 "Leitlinien für die Ausarbeitung der Qualitätscharta für lokale öffentliche Dienstleistungen"
- Gesetz Nr. 633 vom 22. Januar 1941 "Schutz des Urheberrechts und anderer mit seiner Ausübung verbundener Rechte" und nachfolgende Änderungen
- Richtlinie des Ministerpräsidenten vom 27. Januar 1994: "Grundsätze für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen"

## Anlage

### Die Qualitätsstandards der angebotenen Dienstleistungen

Il Centro Multilingue e la Mediateca si ispirano a principi di efficacia ed efficienza nella gestione delle proprie attività e dei servizi offerti.

La verifica dei risultati e della qualità del servizio, insieme al rapporto diretto e allo scambio di informazioni con l'utenza, sono aspetti importanti che permettono di avere un indice di soddisfazione in merito all'attività svolta.

Per alcuni servizi offerti, il Centro Multilingue e la Mediateca hanno individuato uno o più standard qualitativi e gli obiettivi da raggiungere in modo oggettivo e dettagliato.

In alcuni casi, sono previste forme di indennizzo se gli obiettivi prefissati non fossero stati raggiunti (v. singoli servizi offerti).

Das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek orientieren sich an den Grundsätzen der Effektivität und Effizienz bei der Verwaltung ihrer Aktivitäten und Dienstleistungen. Die Überprüfung der Ergebnisse und der Qualität des Dienstes, zusammen mit der direkten Beziehung und dem Informationsaustausch mit den Nutzern sind wichtige Aspekte, die es erlauben, einen Zufriedenheits-Index zur ausgeführten Tätigkeit zu erzielen.

Für einige der angebotenen Dienstleistungen haben das Multisprachzentrum und die Sprachenmediathek einen oder mehrere Qualitätsstandards und Ziele festgelegt, die objektiv und detailliert zu erreichen sind.

In einigen Fällen werden Formen der Entschädigung angeboten, wenn die gesetzten Ziele nicht erreicht wurden (siehe einzelne angebotene Dienstleistungen).

Angebotener Dienst	Qualitätsstandard	Ziel 2020-2023	Entschädigung
Öffentliche Zugänglichkeit	Wöchentliche Öffnungszeiten	Mindestens 28 Stunden Öffnungszeiten pro Woche in jeder Einrichtung	Nicht vorgesehen
	Geschlossene Tage pro Jahr	Maximal 30 geschlossene Arbeitstage pro Jahr	1 kostenlose Einzelberatung nach Terminvereinbarung
	Zugang für Rollstuhlfahrer	Der Zugang zu den Räumen beider Einrichtungen ist jederzeit möglich	1 kostenlose Einzelberatung nach Terminvereinbarung
	Kommunikation	Mitteilung von Schließungen oder eventuellen Verhinderungen über verschiedene Kanäle (Webseite, Newsletter, Social media) mindestens 4 Tage im Voraus	1 Geschenk

<b>Angebotener Dienst</b>	<b>Qualitätsstandard</b>	<b>Ziel 2020-2023</b>	<b>Entschädigung</b>
Aktualisierter Bestand	Neuerwerbungen	Mindestens 1000 neue bibliographische und multimediale Ressourcen pro Jahr (CML+MMM)	1 Geschenk
	Überarbeitung und Entsorgung	Mindestens alle zwei Jahre	Nicht vorgesehen
	Kommunikation	Liste der Neuigkeiten auf der institutionellen Webseite	Nicht vorgesehen

<b>Angebotener Dienst</b>	<b>Qualitätsstandard</b>	<b>Ziel 2020-2023</b>	<b>Entschädigung</b>
Organisation von sprachlich-kulturellen Initiativen und Veranstaltungen	Anzahl von organisierten Initiativen	Mindestens 2 Initiativen im Multisprachzentrum/der Sprachenmediathek pro Jahr	Nicht vorgesehen
	Einrichtung von Vitrinen und thematischen Tischen	Mindestens 5 Initiativen im Multisprachzentrum und 5 in der Sprachenmediathek pro Jahr	Nicht vorgesehen
	Kommunikation der Initiativen	Kommunikation über verschiedene Kanäle (Webseite, Newsletter, Social media) mindestens 7 Tage vor der Initiative	Nicht vorgesehen

<b>Angebotener Dienst</b>	<b>Qualitätsstandard</b>	<b>Ziel 2020-2023</b>	<b>Entschädigung</b>
Einzelberatungen zum selbstständigen Sprachenlernen	Anzahl der angebotenen Beratungen	300 jährliche Treffen (CML+MMM)	Nicht vorgesehen
	Vielfalt der Sprachen, für die der Dienst angeboten wird	Individuelle Beratungsleistungen werden in beiden Einrichtungen für Deutsch, Englisch, Italienisch, Französisch und Spanisch angeboten.	1 kostenlose Einzelberatung nach Terminvereinbarung
	Kommunikation des Dienstes an die Öffentlichkeit	Kommunikation über verschiedene Kanäle (Webseite, Newsletter, Social media)	Nicht vorgesehen

Ein Projekt, das vom Amt für Bibliotheken der Abteilung Italienische Kultur der Autonomen Provinz Bozen in Zusammenarbeit mit der Sektion A.I.B. Trentino-Südtirol koordiniert wird.



Schulung, Beratung und Monitoring durch Maria Stella Rasetti, Direktorin der Bibliothek San Giorgio in Pistoia.

Wir danken den Bibliothekaren, die sich mit ihrer Arbeit und ihren Vorschlägen an dem Projekt beteiligt haben.

Erste Ausgabe - Januar 2020