



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta dei servizi Biblioteca civica di Bolzano



Biblioteca Civica Bolzano
Stadtbibliothek Bozen

REALIZZATO A CURA DI
Biblioteca civica "C. Battisti"
Comune di Bolzano

Cristina Fanella
Laura Finco
Christine Gutgsell
Fiorella Menini

2. EDIZIONE: 2011
Ermanno Filippi

COORDINAMENTO PROGETTO
Cristina Pierotti –
U.S.I. Qualità e Innovazione

TRADUZIONE
Cristina Fanella
Christine Gutgsell
Martina Mumelter

TRADUZIONE 2. EDIZIONE
Claudia Tarfusser

GRAFICA E FOTO
DOC.bz

STAMPA
Tipografia Alto Adige snc

Comune di Bolzano
Vincitore del Premio Qualità Italia
per le Amministrazioni Pubbliche
II. ed. 2007/08



Menzione Speciale al Comune di Bolzano
da parte del Consiglio Nazionale
dei Consumatori e degli Utenti
"Per la qualità dei servizi ai cittadini"

Indice

Presentazione

1. INTRODUZIONE

- 1.1 Che cos'è la *Carta dei servizi* della Biblioteca civica "C. Battisti" di Bolzano
- 1.2 Finalità e missione della Biblioteca civica
- 1.3 80 anni di storia
- 1.4 Patrimonio della Biblioteca civica
- 1.5 I principi generali di erogazione del servizio
- 1.6 Principali riferimenti normativi
- 1.7 I servizi della Biblioteca civica "C. Battisti"
- 1.8 Gli obiettivi della Biblioteca

2. IMPEGNI E GARANZIE

- 2.1 Gli standard e gli impegni di Qualità

3. I RAPPORTI CON I CITTADINI

- 3.1 L'informazione e l'ascolto
- 3.2 La valutazione dei servizi da parte dei cittadini
- 3.3 Suggerimenti e reclami
- 3.4 Diritti e doveri

4. INFORMAZIONI UTILI

- 4.1 Cosa fare per...
- 4.2 Recapiti ed orari da ricordare

SCHEDA ALLEGATE

- A Progetti di miglioramento per l'anno in corso
- B I risultati dell'indagine di soddisfazione dei cittadini
- C Fondi storici
- D Carta della Città di Bolzano con ubicazione delle biblioteche comunali

B

B

B

B

B

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca Civica e le biblioteche di quartiere presentano i loro servizi e dichiarano gli obiettivi che si impegnano a raggiungere. Una delle principali priorità delle biblioteche è stabilire e mantenere vivo il rapporto con la città e con chi "usa" la biblioteca. Le osservazioni, le critiche, i suggerimenti e i consigli devono essere tenuti nella più alta considerazione e devono diventare il motore che spinge la biblioteca verso un continuo miglioramento.

PATRIZIA TRINCANATO
Assessora alla Cultura, alla Convivenza, all'Ambiente
e alle Pari Opportunità

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica e delle sue succursali, uscita in prima edizione nel 2005, è stata aggiornata e rivisitata ed evidenzia l'impegno a fornire informazioni chiare e trasparenti, ad esplicitare diritti e doveri e strategie di miglioramento per un servizio a misura dell'utente. La Carta rappresenta quindi uno dei principali strumenti di tutela dell'utenza vincolando l'Ufficio a rispettare standard di qualità misurabili e verificabili nel rispetto delle risultanze delle periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza.

LUIGI GALLO
Assessore alla Partecipazione, al Personale e ai Lavori Pubblici





1. INTRODUZIONE

1.1 Che cos'è la *Carta dei servizi* della Biblioteca civica "C. Battisti" di Bolzano

La *Carta dei servizi* della Biblioteca civica descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato.

In particolare la struttura della *Carta dei servizi* consiste in:

1. una "parte fissa" di descrizione della Biblioteca civica, con validità pluriennale;
2. una "parte variabile" composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

La "parte variabile" con le schede annuali riporta:

- gli standard di prestazione del servizio ed i relativi valori di miglioramento;
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;
- i progetti speciali per l'anno in corso;
- informazioni ed aggiornamenti.

1.2 Finalità e missione della Biblioteca civica

La Biblioteca civica "C. Battisti" è un servizio della Città di Bolzano gestito dal Comune in forma diretta quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell'ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione gratuita della conoscenza, all'accesso all'informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per la documentazione della storia, della tradizione e del patrimonio locale nonché per l'attuazione del diritto allo studio e per lo sviluppo della cultura della democrazia.

Fin dalla sua costituzione nel 1928 la Biblioteca civica, quale centro informativo locale, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia come biblioteca storica di documentazione e di conservazione per quanto riguarda la città di Bolzano ed il suo territorio.

In tempi più recenti, nell'intento di offrire a tutta la cittadinanza l'informazione di base e a livello specialistico, la Biblioteca connota la sua missione

anche sotto l'aspetto della multimedialità e multiculturalità, mettendo a disposizione dell'utenza anche un accesso ai nuovi servizi informativi e di telecomunicazione come Internet e banche dati su CD-ROM/DVD.

La Biblioteca civica è riconosciuta dalla Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige quale biblioteca centro di sistema per i gruppi linguistici italiano e tedesco, con il compito di fornire servizi bibliografici a tutte le biblioteche dei comuni del relativo bacino di utenza.

Per realizzare le sue finalità la Biblioteca è costituita da una sede centrale, da cinque sedi decentrate nei quartieri (succursale Europa, succursale Gries, succursale Novacella, succursale Oltrisarco, succursale Ortles) e dal punto di prestito Don Bosco, che insieme formano il Sistema bibliotecario urbano.

La Biblioteca collabora inoltre anche come centro di informazione ed agenzia bibliografica locale, con le associazioni e gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e l'università, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

Incremento annuo del patrimonio complessivo del sistema bibliotecario comunale: circa 13.000 nuove opere

1.3 80 anni di storia

La decisione di creare una biblioteca comunale a Bolzano risale al 1926, su iniziativa del Comune di Bolzano, e fu sostenuta dal Ministero della Pubblica Istruzione attraverso la concessione di contributi per gli arredi e l'acquisto di opere, la donazione di fondi librari, e la messa a disposizione di personale per l'avvio della biblioteca. La Biblioteca, intitolata a Cesare Battisti, venne inaugurata ed aperta al pubblico il 28 ottobre 1928. La prima, provvisoria sede era in via Defregger 11 (attuale via Leonardo da Vinci) in alcuni locali presso l'Istituto Tecnico "Cesare Battisti". La biblioteca poteva contare, all'apertura, su 3 sale aperte al pubblico (Sala dei cataloghi, Sala dei ragazzi, Sala di lettura) un magazzino librario utilizzato anche come ufficio per il personale ed un sotterraneo destinato a magazzino. All'apertura al pubblico, il patrimonio era di 20.000 volumi e 6.000 opuscoli, costituiti in gran parte da donazioni di varie biblioteche italiane, da alcuni fondi appositamente acquistati dal Ministero (fondo Morandi, fondo Pistelli), e da donazioni private (tra cui quella dell'editore Hoepli). La biblioteca restò in via Leonardo da Vinci fino al 1937, quando si trasferì nell'attuale sede di via Museo. Il personale, oltre al direttore/bibliotecario, contava un ordinatore, un usciere ed un bidello. Dopo la seconda Guerra Mondiale, la Biblioteca civica fu ancora per molti anni l'unica biblioteca pubblica di Bolzano, fino

all'apertura, a partire dagli anni '60, delle prime biblioteche di quartiere e poi della biblioteca provinciale "Tessmann". Accanto alla dimensione storica e di conservazione, nella quale affonda le sue radici, dalla fine degli anni Novanta la Biblioteca civica ha potenziato sempre più la dimensione dei servizi, avviando una fase di rapido ammodernamento.

Nel 1994 è stato introdotto il catalogo informatico, con un programma di catalogazione e consultazione OPAC che è rimasto in uso fino al 2001, anno di acquisizione del software Aleph 500. Dal 2001 vengono quindi messe in rete anche le biblioteche succursali, dando vita ad un catalogo integrato. Con il nuovo software per l'utente è diventato possibile consultare il patrimonio delle 7 biblioteche comunali, alle quali si aggiungono la biblioteca del Museo civico e negli anni successivi la biblioteca della Fondazione Rasmus-Zallinger, la Biblioteca della Fondazione Mitteleuropa e la Biblioteca della Donna.

Nel 1996, al terzo piano, in locali appositamente ristrutturati, venne aperta al pubblico una ricca emeroteca, nella quale sono consultabili più di 30 quotidiani e oltre 300 riviste in varie lingue. Nel 2000 la dotazione dell'emoteca viene potenziata con l'acquisto di un lettore di microfilm, per la visione dei periodici conservati anche in questo formato. Nel 2005 viene aperta la sezione multimediale, con 3 postazioni internet e due postazioni per la consultazione di database su CD-ROM. Dal dicembre 2001 la biblioteca ha una sua homepage in Web, poi integrata nel sito Internet della Città di Bolzano

Altri servizi, introdotti negli ultimi anni, sono quelli di reference online, "Chiedilo in Biblioteca!", un servizio di assistenza individuale nella ricerca di informazioni che affianca e completa il servizio di reference in sede; il "bollettino delle nuove acquisizioni", per mezzo del quale gli utenti sono informati, una volta al mese, sulle novità bibliografiche; un servizio di Newsletter sulle novità della biblioteca

Recentissima (2007) è l'attivazione di una postazione per ipovedenti, che si affianca all'acquisto di audiolibri e pubblicazioni in corpo maggiorato, nonché l'avvio di sezioni dedicate alla multiculturalità, al cinema, alla musica con l'acquisto di film su dvd e cd musicali. Ancora più recente (2008) è la realizzazione di una sezione per bambini e ragazzi.

Nel 2010 è stata realizzata nella grande sala lettura al 2° piano una sezione a scaffale aperto, e con il 2011 viene offerto agli iscritti un collegamento internet gratuito WiFi. Sempre nel 2011 sono stati promossi particolari servizi di prestito facilitati per anziani e disabili.

1.4 Patrimonio della Biblioteca civica

Il patrimonio complessivo del Sistema Bibliotecario Comunale ammonta a circa 415.000 libri / media, con un incremento annuo di ca. 13.000 unità. La raccolta principale è quella della Biblioteca civica, che comprende oltre **280.000** unità bibliografiche. Ogni anno il patrimonio viene incrementato di circa **6.000** titoli, dei quali circa due terzi in lingua italiana ed un terzo in lingua tedesca.

La raccolta comprende libri a stampa antichi e moderni, audiovisivi e risorse elettroniche, ed abbraccia tutte le discipline. Vengono seguite con particolare attenzione la letteratura e la saggistica in italiano, per la quale la Civica è tradizionalmente la biblioteca di riferimento per l'intera provincia.

Patrimonio complessivo del sistema bibliotecario comunale: oltre 415.000 volumi.

Le Biblioteche succursali offrono in particolare sezioni speciali per bambini e ragazzi, ai quali è dedicato circa un terzo del patrimonio, nonché narrativa e saggistica di primo livello per ogni fascia di età.

La sede centrale possiede inoltre una delle più grandi emeroteche della provincia con ca. 700 periodici correnti, che offrono una panoramica della migliore pubblicistica. Di questi sono esposti a scaffale aperto 32 quotidiani in varie lingue e 360 riviste. Ai periodici correnti si aggiungono ca. 900 periodici cessati di varia natura, che costituiscono una preziosa risorsa documentaria per studiosi e ricercatori. La Biblioteca mette inoltre a disposizione degli utenti la Gazzetta Ufficiale, il Bollettino Regionale Ufficiale e la Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea.

Biblioteca civica Cesare Battisti: più di 280.000 volumi

1.5 I principi generali di erogazione del servizio

I principi generali che definiscono la missione della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La Biblioteca osserva inoltre la normativa vigente nella Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige, regolata dalla LP n. 41/1983 e successive modifiche e integrazioni.

La *Carta dei servizi* si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

La Biblioteca civica fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali.

I servizi sono in primo luogo e prioritariamente rivolti a tutti i cittadini residenti in provincia di Bolzano ma anche, con le limitazioni e le modalità previste dal Regolamento, a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono ampiamente e preventivamente annunciate, adottandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture bibliotecarie nel territorio di Bolzano.

Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche nelle sue singole sedi.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono essere anche autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

Efficacia, efficienza ed economicità

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

1.6 Principali riferimenti normativi

- Direttiva 20 dicembre 2006 del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione "Per una Pubblica Amministrazione di qualità"
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica - 24 marzo 2004 - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- D.P.R. 28/12/2000 n. 445 - "Testo unico delle disposizioni legislative regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
- D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 – Capo III – Art. 11 - Qualità dei servizi pubblici e *Carta dei Servizi*
- Comunicato di Leuven dell'agosto 1998
- Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano, 4 marzo 1996, n.13 - Regolamento concernente le biblioteche pubbliche
- Decr. Lgs. 19 settembre 1994 – n. 626 – Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Legge provinciale 7 novembre 1983 n. 41 - "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche" e successive modifiche ed integrazioni (modifica con la legge provinciale 20 aprile 1993 n. 9, e con la legge provinciale 13 ottobre 1993 n.15).



1.7 I servizi della Biblioteca civica "C. Battisti"

Nel Sistema bibliotecario comunale gli ambiti d'intervento sono:

- **servizi bibliotecari di base:** sono orientati in particolare alla promozione della lettura, alla accessibilità degli strumenti e dei mezzi conoscitivi e alla diffusione dell'informazione, anche tramite sezioni per bambini e ragazzi;
- **servizi bibliotecari di studio:** sono orientati in particolare a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti e delle informazioni necessarie allo studio e all'approfondimento;
- **servizi bibliotecari di conservazione e di documentazione locale:** sono orientati in particolare, nel rispetto prioritario delle esigenze di tutela e di conservazione del patrimonio posseduto, a garantire l'individuazione e la disponibilità dei documenti posseduti, la relativa informazione bibliografica e repertoriale, il massimo sfruttamento del potere informativo dei documenti costituenti le raccolte e a favorire la loro valorizzazione, con particolare riguardo ai documenti bibliografici relativi alla città e al territorio di Bolzano.

In dettaglio i servizi sono articolati in:

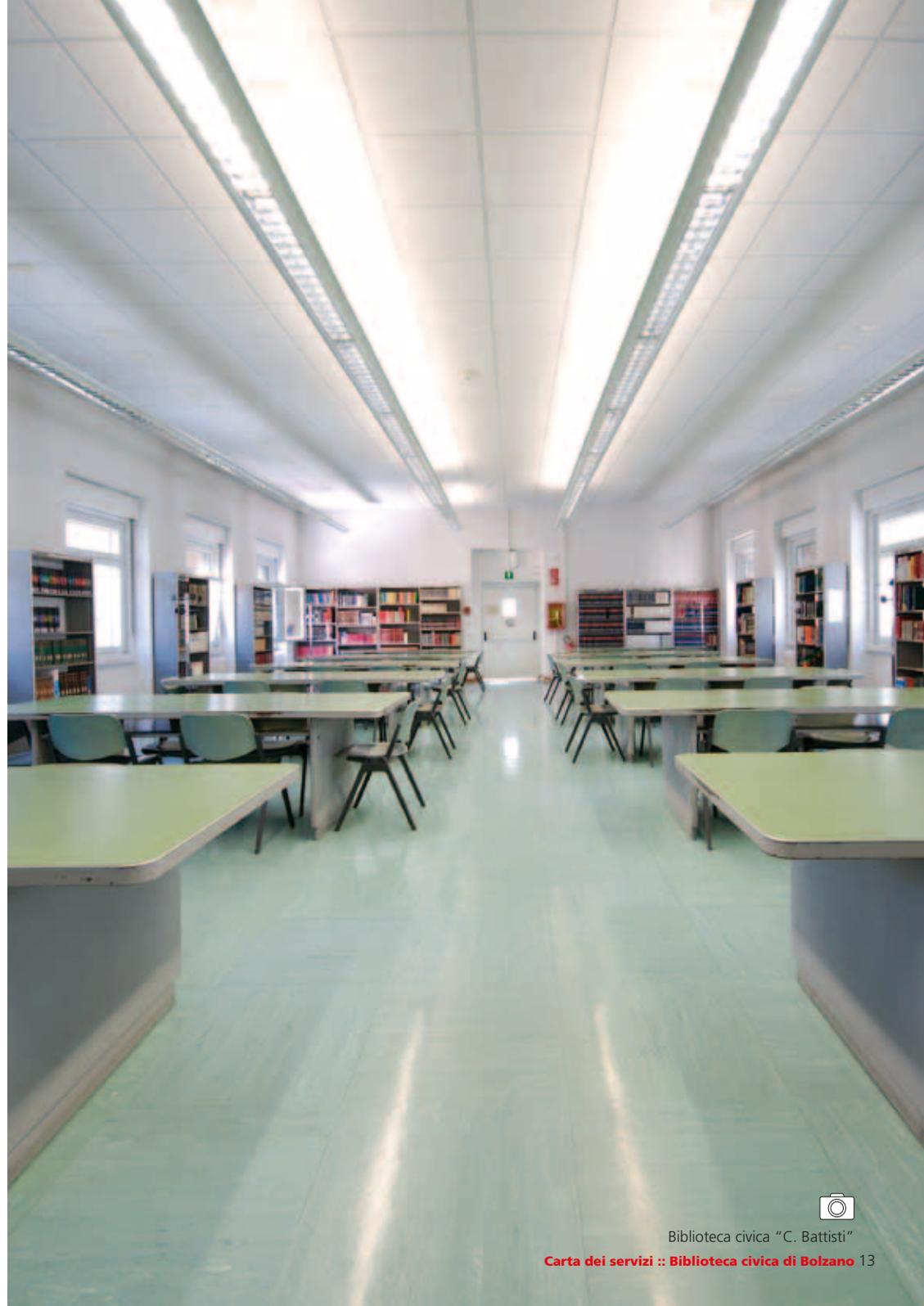
- Servizio di prestito e prestito interbibliotecario
- Servizi di informazione bibliografica e documentaria (reference in sede e online)
- Servizio di riproduzione dei documenti
- Servizi di alfabetizzazione all'uso del catalogo elettronico
- Servizio di consultazione di fondi speciali
- Servizi telematici e multimediali
- Promozione alla lettura e visite guidate

I principali servizi erogati dalla Biblioteca civica di Bolzano

Catalogo unico
delle Biblioteche
comunali di
Bolzano (BCB)

Per favorire la circolazione dell'informazione e garantire che da ogni punto del Sistema bibliotecario comunale sia possibile accedere al patrimonio informativo di tutto il Sistema, la Biblioteca dispone di un catalogo elettronico collettivo consultabile presso ogni sede e via Internet, aggiornato in tempo reale. Esso è denominato "Catalogo unico delle Biblioteche comunali di Bolzano (BCB)" e comprende ca. 190.000 record originali con continuo recupero del pregresso.

Il catalogo BCB comprende anche le biblioteche del Museo civico e della Fondazione Rasmus Zallinger, ed è stato arricchito con l'inserimento del Fondo Fascismo (ca. 400 edizioni risalenti agli anni 1920-1940, di particolare interesse per storici e ricercatori), della Biblioteca della Fondazione Mitteleuropa (ca. 1.500 pubblicazioni specialistiche nel settore delle scienze cognitive) e della Biblioteca della Donna.



Biblioteca civica "C. Battisti"

Carta dei servizi :: Biblioteca civica di Bolzano 13



Il servizio di prestito è **libero e gratuito** ed è assicurato a tutti i cittadini residenti in provincia di Bolzano.

Possono usufruire del servizio anche cittadini residenti fuori della provincia di Bolzano ma che vi abbiano continuativa attività di studio o lavoro o un domicilio, sottoscrivendo un modulo in cui autocertifichino il possesso delle condizioni soggettive richieste, purché siano residenti nei paesi dell'Unione europea. Cittadini non comunitari devono presentare una dichiarazione scritta del datore di lavoro o della scuola/università.

Le persone disabili o degenti possono essere iscritte al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

Per l'iscrizione alle Biblioteche non esiste limite di età.

Per l'iscrizione dei lettori che non abbiano ancora compiuto 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido ed il tesserino magnetico del codice fiscale che funge da tessera di iscrizione alla Biblioteca, o tramite firma digitale ai sensi della normativa vigente e qualora tecnicamente possibile.

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito. Di norma possono essere presi in prestito **5 libri** (fino ad un massimo di 8 volumi) + **4 opere multimediali** (2 DVD, 1 audiolibro, 1 CD musicale o 1 CD-ROM) per ogni sede del sistema bibliotecario.

Sono previste forme speciali di **prestito breve** delle opere di consultazione per documentate esigenze di lavoro o studio nei giorni di chiusura della Biblioteca come il fine settimana, in occasione di giorni festivi, nella settimana prima e dopo ferragosto e durante la notte.

In occasione di esami o concorsi possono essere presi in prestito per 24 ore vocabolari, codici ed opere simili.

La durata del prestito è di **30 giorni** per i **documenti a stampa e gli**

Prestiti effettuati dal sistema bibliotecario
comunale nel 2010: oltre 110.000

audiolibri e di 7 giorni per i documenti elettronici e può essere prorogata rispettivamente per altri 30 o 7 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

Sono escluse le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le edizioni anteriori al 1935, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito.

Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

In caso di mancata restituzione delle opere in prestito, la restituzione viene sollecitata tramite lettera per tre volte successive. Al terzo avviso segue una diffida legale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, che comporta l'esclusione dal prestito per almeno novanta giorni a decorrere dal giorno della restituzione.

B

Se il ritardo supera i centoventi giorni oppure alla terza sospensione dal servizio di prestito, anche in periodi diversi, l'utente è escluso dal servizio di prestito per un anno a decorrere dal giorno della restituzione. La riammissione al servizio è comunque subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito. La sospensione dal servizio di prestito ha valore in tutte le biblioteche del Comune di Bolzano.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito. I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico.

Servizi Online

È possibile usufruire via WEB dei seguenti servizi:

- prorogare opere prese in prestito (sempre se non sono già prenotate da un altro utente);
- prenotare libri/media o cancellare la prenotazione;
- proporre l'acquisto di un'opera;
- verificare la storia dei prestiti;
- controllare le scadenze;
- spedire via e-mail il risultato delle ricerche;
- vedere i nuovi acquisti del mese (Bollettino);
- chiedere informazioni (Chiedilo in biblioteca);
- sfogliare ogni mese le proposte di lettura (Consigliati da noi).

Consultazione

La consultazione in sede delle opere collocate "a scaffale aperto", dei cataloghi, dei documenti elettronici, dei periodici e dei giornali/riviste è libera e gratuita. L'utente può accedere direttamente allo scaffale aperto e prelevare l'opera che intende consultare.

Le opere rare o di pregio possono essere consultate nelle sale dei Fondi storici da coloro che abbiano compiuto il 18° anno di età previa presentazione di una richiesta scritta e di un documento d'identità, che viene trattenuto per tutta la durata della permanenza dell'utente nella sala. La consultazione delle riviste e dei giornali avviene in emeroteca e nelle sezioni periodici delle Biblioteche succursali.

Richiesta di opere collocate nei depositi esterni

Per avere in lettura o in prestito le opere collocate nei magazzini esterni, si deve compilare un'apposita scheda di richiesta. Il materiale richiesto sarà disponibile entro due giorni dalla data di richiesta.



Prestito interbibliotecario

La Biblioteca assicura ai propri iscritti il prestito interbibliotecario di opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali ed internazionali. Le richieste vanno inoltrate alla segreteria della Biblioteca Civica. La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispeditura dell'opera sono gratuite. L'utente è tenuto però a rimborsare le spese imposte dalla biblioteca prestante. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente. La Biblioteca Civica fornisce in prestito monografie o fotocopie di articoli dalle proprie collezioni a biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta e che si impegnino alla reciprocità.

Biblioteca civica Cesare Battisti: prestito interno circa 105.000 volumi. Biblioteche succursali: quasi 75.000 presenze nel 2010

Servizi di informazione bibliografica e documentaria (reference)

La sede centrale offre agli utenti un servizio di informazione e consulenza bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche della Provincia di Bolzano e, per quanto possibile, delle principali biblioteche pubbliche italiane e straniere. Alla postazione di reference è disponibile un bibliotecario per un'assistenza specialistica in orari prestabiliti. Per ricerche più complesse ed estese è possibile prenotare una consulenza individuale con i bibliotecari. Il colloquio approfondito è raccomandato per tesi o esami universitari, per ricerche di storia locale, bibliografie, per individuare testi rari ecc. La Biblioteca offre il servizio di informazione e consulenza anche per telefono (solo per domande precise, che richiedano risposte e ricerche rapide), via fax e online, tramite il servizio "Chiedilo in Biblioteca!"

Servizio di riproduzione

Nella sede centrale durante l'orario di apertura al pubblico è possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d'autore. Il servizio fotocopie è un servizio a pagamento (vedi sotto la voce tariffe). Non è consentita la riproduzione di manoscritti, opere rare e di pregio, libri antichi, materiali danneggiati, periodici rilegati nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi. Per i periodici o altri materiali, dei quali esista la copia su microfilm, possono essere eseguite stampe da fotogramma.

Microfilmatura Digitalizzazione

Allo scopo di assolvere ad uno dei compiti più importanti della Biblioteca civica, cioè la conservazione di documenti che rappresentano la memoria storica della comunità, sono stati avviati, per favorirne la consultazione e garantire la conservazione degli originali, la microfilmatura dei periodici storici. Sono stati microfilmati:

- Il piccolo posto (1922-26), La Provincia di Bolzano (1927-43), Bozner Zeitung (1946-47) e La Rivista della Venezia Tridentina (1919-1935).
- La Biblioteca ha riprodotto su microfilm anche il quotidiano Alto Adige dal 1945 al 1997.
- Per l'Alto Adige è stata anche realizzata una copia su formato digitale (attualmente, dal 1945 al 1970 e dal 1992 al 1997).

Nella Sezione Multimediale al 3° piano della sede centrale sono a disposizione degli utenti 2 postazioni per:

- consultare enciclopedie e banche dati su CD-ROM
- prendere appunti o scrivere al computer, usando i programmi Office.
- scaricare i risultati delle ricerche effettuate consultando i CD-ROM o navigando in Internet.

I PC possono essere utilizzati in modalità videoscrittura per non più di 3 ore al giorno fino ad un massimo di 12 ore settimanali. È consigliabile prenotare la postazione anche per telefono. Il servizio è **gratuito**. Sono a pagamento solo le stampe e i floppy-disk/CD-ROM RW per il salvataggio/scaricamento dati. Per accedere al servizio la prima volta è necessario compilare il **modulo di iscrizione ai Servizi informatici** e prendere visione del **Disciplinare d'uso per i servizi multimediali e telematici**.

Per utenti con difficoltà nella lettura la biblioteca mette a disposizione pubblicazioni a grandi caratteri (corpo 16 o 18).

Per non- e ipovedenti è presente una apposita postazione al 3. piano, che permette di trasformare un testo stampato in testo elettronico, con possibilità di ingrandire i caratteri o di fruire del testo grazie ad una voce narrante.

La sede centrale mette a disposizione degli utenti **3 postazioni per la navigazione Internet** nella Sezione Multimediale al 3. piano. Possono accedere a questo servizio tutti coloro che si iscrivono ai Servizi informatici; non è necessario essere iscritti al prestito. Per i minori di 18 anni il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore, che abbia preso visione anche delle **Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete**. Se il modulo non viene firmato dal genitore in presenza dell'addetto, si richiede la fotocopia del documento d'identità di chi firma. La navigazione è **gratuita** ed è ammessa per non più di 1 ora al giorno e per un massimo di 3 ore a settimana. A pagamento sono solo le stampe ed i dischetti vergini per il download dei dati. Il servizio è accessibile da lunedì a sabato dalle ore 9.00 alle ore 19.00. È consigliata la prenotazione, anche telefonica.

La Biblioteca civica organizza mini-corsi di istruzione all'uso del catalogo elettronico. Le iscrizioni possono essere effettuate presso lo Sportello del prestito o per telefono o via e-mail.

Servizi telematici e multimediali

Servizi per ipovedenti e non vedenti

Navigazione Internet

Corsi per l'uso del catalogo elettronico



La Biblioteca offre periodicamente a tutti i cittadini visite guidate e iniziative culturali quali esposizioni bibliografiche, presentazioni di opere e di autori, pubblicazioni, iniziative di didattica della Biblioteca.

Visite guidate

In particolare la sede centrale propone visite guidate della Biblioteca agli studenti delle scuole medie superiori e dell'ultimo anno di scuola media inferiore, suddivise in tre moduli:

- La biblioteca pubblica, che cos'è e come funziona
- Storia del libro
- La ricerca in biblioteca

Ogni modulo ha una durata di ca. 90-120 minuti e viene offerto solo su appuntamento.

La Biblioteca propone iniziative culturali volte alla diffusione della lettura e della frequentazione delle biblioteche.

Promozione alla lettura

Il progetto intitolato **"Un libro per ogni stagione"**, rivolto a tutte le fasce d'età sul territorio cittadino è articolato in tre tipologie:

Girotondo di parole: una serie di iniziative rivolte al pubblico più giovane, dall'età prescolare ai 13 anni, con letture animate, laboratori, spettacoli teatrali in italiano e tedesco, gare di lettura organizzate fra le classi ed altro;

Bibliocaffè: ciclo di "conversazioni" su tematiche letterarie.

Incontri a tema, aperti a tutti: appuntamenti di approfondimento su tematiche diverse, per lo più legate all'attualità o a precise richieste dell'utenza, rivolto in particolare a gruppi familiari.

Un appuntamento fisso nei mesi di luglio ed agosto è rappresentato dall'iniziativa: **Tuffati in un libro** – un punto di prestito libri presso il Lido comunale di Bolzano con numerose iniziative culturali collaterali (workshops, letture per bambini, cruciverba per adulti etc.).

Verso la fine dell'estate, in settembre, un analogo punto di prestito viene attivato sui Prati del Talvera. Con **"Leggere lungo il Talvera"** si mettono a disposizione dei cittadini soprattutto quotidiani e riviste.

Su diretta richiesta dell'utente, può essere attivato un servizio di newsletter. La newsletter è un servizio gratuito di informazioni e notizie via e-mail sulle attività della Biblioteca, tramite il quale l'utente può essere costantemente informato sulle iniziative, gli eventi e le novità dei servizi. La newsletter può essere inviata regolarmente o come un unico messaggio cumulativo mensilmente.

Newsletter della Biblioteca

I dati personali degli iscritti al servizio vengono trattati nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy.

Servizi offerti a pagamento

Fotocopie A4 e A3
 Stampe da microfilm A4 e A3
 Stampe da PC A4
 CD-ROM RW

Prestito interbibliotecario: tariffe per la biblioteca richiedente

Rimborso spese di spedizione € 3,62 per le monografie
 € 1,03 per fotocopie

In alternativa: 1/2 voucher IFLA oppure
 4 coupons postali internazionali

1.8 Gli obiettivi della Biblioteca

Le biblioteche svolgono una funzione fondamentale all'interno di una società libera, garantendo a tutti i cittadini accesso alle informazioni, opportunità di crescita culturale e di formazione e aggiornamento professionale, ma anche momenti di svago.

Il sistema bibliotecario comunale di Bolzano, attraverso la Biblioteca civica e le varie succursali assomma le due competenze di biblioteca di conservazione e studio, soprattutto del patrimonio culturale locale, e di «public library», ovvero di biblioteca di pubblica lettura, rivolta a categorie di utenti più ampie possibile.

Gli obiettivi della Biblioteca civica di Bolzano	Come saranno realizzati
Il miglioramento dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> • Garantendo fasce di apertura al pubblico ampie e funzionali, mantenendo e se possibile migliorando gli standard attuali • Perseguendo una costante azione di formazione del personale, sia sul piano relazionale, sia nei settori più specifici. • Destinando adeguate risorse per la qualità del patrimonio della Biblioteca Civica e delle succursali.
Il miglioramento della fruibilità delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> • Costante aggiornamento del catalogo on-line, con l'inserimento delle nuove acquisizioni ed il progressivo recupero del pregresso • Ammodernamento e sviluppo delle tecnologie multimediali ed informative • Potenziamento delle postazioni Internet
La garanzia di accesso per tutti i cittadini, senza forme di discriminazione	<ul style="list-style-type: none"> • Garantendo l'accesso alla Biblioteca a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, operando scelte pluraliste nella selezione dei materiali ed offrendo nei confronti delle persone diversamente abili, ove non fosse possibile abbattere immediatamente le barriere architettoniche, servizi alternativi
La promozione della lettura	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzando incontri, eventi e occasioni per far conoscere ai cittadini adulti e giovani le biblioteche, offrendo momenti di approfondimento culturale
L'ammodernamento e la razionalizzazione delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione, in collaborazione con le biblioteche Tessmann e Claudia Augusta, di un grande e moderno Polo Bibliotecario • Trasferimento in nuova sede per la biblioteca Oltrisarco nella zona Mignone – Rosenbach • Apertura di una nuova biblioteca nel quartiere Firmian • Razionalizzazione del sistema bibliotecario Comunale, anche attraverso una migliore collaborazione con le istituzioni pubbliche e private operanti nel settore



2. IMPEGNI E GARANZIE

2.1 Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, la Biblioteca Civica ha individuato alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte dalla Biblioteca Civica, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile.

I cittadini possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto offerto dalla Biblioteca.

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e la Biblioteca, esaminato il reclamo, provvede all'indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono le seguenti forme di indennizzo, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

- **1 CD-ROM o libro o catalogo di mostre;**
- **bonus per n. 50 fotocopie gratuite;**
- **fornitura di un servizio integrativo o personalizzato (ad es. reference ad hoc);**
- **1 biglietto d'ingresso per uno spettacolo teatrale o evento culturale organizzato dal Comune (Bolzano Poesia, Bolzano Danza etc.);**
- **1 biglietti d'ingresso per il Lido comunale o la piscina coperta.**

Nelle seguenti tabelle si riportano le attività svolte dalla Biblioteca civica, con i relativi standard garantiti.

Biblioteca civica Cesare Battisti:
275 giorni di apertura all'anno, oltre 3.200 ore di
apertura al pubblico all'anno

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

B

Attività/ Prodotto	Descrizione dello standard	Valore previsto	In- den- nizzo
Servizi al pubblico			
Puntualità del servizio			
Iscrizione	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 10 minuti	sì
Prestito	Sede centrale Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max 5 minuti se il libro è nel deposito centrale Max 2 giorni lavorativi se il libro è in depositi esterni	sì
	Succursali	Immediatamente	
Prenotazione	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: on-line direttamente dal catalogo	Immediatamente	sì
	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: di presenza	Immediatamente	sì
	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione: via telefono	Immediatamente	sì
Proroga	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: on-line direttamente dal catalogo	Immediatamente	sì
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: via e-mail	30 minuti	sì
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: di presenza	Immediatamente	sì
	Intervallo d'attesa per la conferma della proroga: via telefono	Immediatamente	sì

Informazioni sulla disponibilità al prestito delle opere	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: on-line direttamente dal catalogo	Immediatamente	
	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: via telefono	Immediatamente	
	Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta: di presenza	Immediatamente	
Orientamento e accoglienza	Intervallo di attesa tra la richiesta di prima informazione e il servizio	Immediatamente	sì
Servizio di reference on-line	Sede centrale: Intervallo di attesa tra la richiesta e la risposta	A scelta 3 giorni lavorativi o 1 settimana	sì
Servizi per bambini e ragazzi	Visite guidate: organizzazione entro	1 settimana	
	Tempi di risposta alla ricezione di un reclamo	8 giorni	
Disponibilità e continuità del servizio			
Apertura al pubblico	Ore settimanali di apertura al pubblico - sede centrale - succursali (orario invernale) (orario estivo)	70 h e 30 m 27 h e 30 m 24 h e 30 m	
Servizi telematici e multimediali	Sede centrale Possibilità di prenotare, prorogare on-line (anche sedi decentrate)	24 h su 24 h	
	Intervallo di attesa tra richiesta di prenotazione e conferma	Immediatamente	
	Tempo di utilizzo per navigazione Internet	Max 3 ore a settimana	
	Tempo di utilizzo per scrittura e CD Rom	Max 3 ore al giorno e 12 ore settimanali	

Capacità di risposta/empatia			
Acquisto opere proposte dagli utenti	Intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Max 30 giorni	
	Percentuale di accoglimento	85%, il resto può essere soddisfatto con il prestito interbibliotecario	
Servizio di reference online	Trattamento delle richieste	Minimo 95%	

Tangibilità			
Strumenti di attenzione tangibile nei confronti dell'utente	Questionario di soddisfazione	Sì	

Adeguatezza o pertinenza			
Incremento patrimonio	Incremento annuale del patrimonio	1% in più rispetto all'anno precedente	
Incremento catalogo online	Record nuovi creati annualmente	Min. 10.000	
Sito web	Pagine di nuova creazione	50	
Sito web	Pagine aggiornate	70	

Emeroteca	Disponibilità di quotidiani e periodici correnti:		
	Sede centrale	32 quotidiani in varie lingue e 706 periodici	
	Succursale Europa	8 quot., 27 riv.	
	Succursale Gries	9 quot., 11 riv.	
	Succursale Novacella	9 quot., 14 riv.	
	Succursale Oltrisarco	9 quot., 27 riv.	
	Succursale Ortles	6 quot., 19 riv.	
	Punto di prestito Don Bosco	7 quot., 16 riv.	

Precisione e affidabilità			
	Numero reclami pervenuti/utenti iscritti	0,1%	
	Qualità del catalogo	Max. 1% errori catalografici	



3. I RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini e degli utenti dei Servizi comunali, in linea con quanto previsto dalla Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, la Biblioteca ha infatti istituito diverse forme di ascolto del cittadino-utente:

1. rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;
2. analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni che giungono alla Biblioteca;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella *Carta dei Servizi*.

3.2 La valutazione del servizio da parte dei cittadini

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

3.3 Suggerimenti e reclami

La Biblioteca Civica è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il motivo del reclamo;
- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi.

Reclami e suggerimenti possono essere presentati presso:

- la direzione della Biblioteca
- i Centri Civici
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il Comune di Bolzano in vicolo Gumer, 7

B

Il reclamo può essere inoltrato - anche via posta elettronica - attraverso lo **“Sportello reclami e suggerimenti”** presente nel sito della città di Bolzano (www.comune.bolzano.it). Entro 8 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica e stabilendo un ulteriore termine.

La Difesa civica

La Difesa civica svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica amministrazione. Si occupa principalmente della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare di **reclami, di consulenza e di mediazione** in caso di conflitti tra cittadini e la pubblica amministrazione, operando in libertà e indipendenza. È possibile rivolgersi alla Difesa civica di persona o per lettera, tramite fax o per e-mail.

Via Cavour 23/c 39100 Bolzano, Tel.: 0471 301 155 · Fax 0471 981 229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it www.difesacivica.bz.it
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 - 12.00 e dalle ore 15.00 - 16.30.

3.4 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della Comunità da servire;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- non arrecare danno al patrimonio librario e agli arredi;
- essere cortese e corretto.

Posta Elettronica Certificata

Ogni cittadino o Società che dispone di un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), può utilizzarlo per inviare una comunicazione all'indirizzo di posta certificata del Comune: bz@legalmail.it. I messaggi di posta elettronica certificata vengono protocollati ed inoltrati via mail agli Uffici destinatari.





4. INFORMAZIONI UTILI

4.1 Cosa fare per?

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste alla Biblioteca civica.

Cosa posso fare nelle biblioteche comunali?

- Puoi leggere e prendere in prestito libri e audiolibri, film in vhs e dvd, cd-rom e cd musicali;
- puoi leggere o sfogliare diversi quotidiani italiani e stranieri e numerose riviste;
- puoi chiedere informazioni per necessità pratiche e di studio, oppure per semplice curiosità;
- puoi navigare in internet e interrogare banche dati;
- puoi cercare informazioni sui cataloghi di altre biblioteche;
- puoi proporre l'acquisto di un libro, di un periodico, di un video o di un cd.

Come mi iscrivo?

- Con un documento valido e il tesserino del codice fiscale o la tessera sanitaria, se sei maggiorenne e residente in provincia di Bolzano.
 - Per i minorenni è necessaria inoltre l'autorizzazione scritta di un genitore.
 - Se ti trovi in una situazione di disabilità o degenza puoi delegare per iscritto una persona di tua fiducia a recarsi in biblioteca, con i tuoi documenti.
 - Se lavori o studi in provincia di Bolzano, ma non sei residente, puoi autocertificare la tua condizione di lavoratore e/o studente.
 - Se sei un cittadino non comunitario devi presentare una dichiarazione scritta del datore di lavoro o scuola/università.
-



**Quanti libri/
media posso
prendere in
prestito e per
quanto tempo?**

Puoi prendere in prestito **5 libri** (fino ad un massimo di 8 volumi) + **4 opere multimediali** (2 DVD, 1 audiolibro, 1 CD musicale o 1 CD-ROM) per ogni sede del sistema bibliotecario.

Il prestito ha durata di 30 giorni per libri e audiolibri e di 7 giorni per i documenti elettronici, e può essere prorogato per altri 30/7 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente. Il rinnovo del prestito può essere richiesto di persona allo sportello del prestito, telefonicamente o via web.

I periodici e le opere di consultazione sono esclusi dal prestito.

**Posso prenotare
un libro o un
dvd?**

Il materiale ammesso al prestito può essere prenotato di persona, telefonicamente oppure dal catalogo elettronico.

Se il documento è già in prestito verrai avvisato telefonicamente al suo rientro; se si trova in biblioteca, potrai ritirarlo entro 3 giorni.

**Posso consultare
il catalogo
online?**

Il catalogo unico delle biblioteche comunali di Bolzano è consultabile all'indirizzo **<http://bcb.comune.bolzano.it>**. Nel menù in alto a destra clicca su Vai al catalogo.

Si possono eseguire online le seguenti operazioni:

- verificare lo stato e la storia dei propri prestiti
 - prorogare i prestiti almeno un giorno prima della scadenza
 - prenotare opere
 - controllare ed eventualmente cancellare le proprie prenotazioni
 - salvare e spedire via e-mail il risultato delle proprie ricerche
 - cambiare la password di accesso
 - aggiornare il proprio indirizzo
-





Cosa posso fare se non so usare il catalogo elettronico?

Puoi partecipare ai mini-corsi della durata di un'ora circa, tenuti due volte al mese dai bibliotecari della Biblioteca civica. Il calendario dei corsi è esposto in Biblioteca civica e pubblicato sulle pagine web della Biblioteca. Puoi iscriverti di persona, telefonicamente o via e-mail

Cosa posso fare se in catalogo non trovo il libro che stavo cercando?

Puoi avvalerti del servizio di prestito interbibliotecario, presentando una richiesta alla segreteria oppure puoi proporre l'acquisto alla biblioteca

Cosa posso fare se ho bisogno di aiuto per una ricerca?

Puoi rivolgerti allo sportello del prestito, il cui personale può aiutarti nella ricerca a catalogo, oppure puoi rivolgerti ai bibliotecari per un'assistenza specialistica. I bibliotecari sono disponibili secondo orari prestabiliti o su appuntamento. Inoltre puoi ricorrere 24 ore su 24 al servizio di informazioni online "Chiedilo in biblioteca" <http://bcb.comune.bolzano.it>

È possibile visitare le biblioteche?

Le Biblioteche propongono visite guidate per classi scolastiche, concordandole con gli insegnanti. Possono essere organizzate visite anche per gruppi o associazioni.

Cosa devo fare se perdo un libro?

Dovrai acquistarne una nuova copia, se è ancora reperibile in commercio, o un'edizione di pari valore, su indicazione dei bibliotecari.

B



4.2 Recapiti ed orari da ricordare

Biblioteca civica "C.Battisti"

Indirizzo: Via Museo 47 – 39100 Bolzano

E-mail: biblioteca.civica@comune.bolzano.it

Tel.: 0471 997940 Fax: 0471 997944

Come raggiungerci: Autobus n. 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10A, 14 dalla stazione dei treni – fermata di via Cassa di Risparmio nei pressi del Museo Civico

Orario: lunedì – sabato 8.00 - 19.45

luglio – agosto: il sabato la Biblioteca chiude alle ore 12.55

Orario di servizio reference:

Lunedì	-----	15.00 - 16.30
Martedì	10.30 - 12.00	15.00 - 16.30
Mercoledì	11.00 - 12.30	15.00 - 16.30
Giovedì	10.30 - 12.00	16.00 - 17.30
Venerdì	10.30 - 12.00	-----

Note: I servizi di iscrizione e prestito cessano 15 minuti prima della chiusura.

Biblioteca Europa

Via del Ronco, 13 – Tel. 0471 508666

E-mail: biblioteca.europa@comune.bolzano.it

Biblioteca Gries

Via Roen, 2 – Tel. 0471 284449

E-mail: biblioteca.gries@comune.bolzano.it

Biblioteca Novacella

Via Rovigo, 54/A (cortile della scuola A. Manzoni) – Tel. 0471 910466

E-mail: biblioteca.novacella@comune.bolzano.it

Biblioteca Ortles

Piazzetta Anne Frank, 23 – Tel. 0471 204994

E-mail: biblioteca.ortles@comune.bolzano.it

Biblioteca Oltrisarco

Piazza Angela Nikoletti, 4 – Tel. 0471 997937

E-mail: biblioteca.oltrisarco@comune.bolzano.it

Punto di prestito Don Bosco

Via Piacenza, 57 – Tel. 0471 912089

E-mail: biblioteca.donbosco@comune.bolzano.it

Orario invernale delle succursali (dal 16 settembre al 14 giugno)

Lunedì	chiuso	15.00 - 18.00
Martedì - venerdì	09.30 - 12.00	15.00 - 18.00
Sabato	09.30 - 12.00	chiuso

Orario estivo delle succursali (dal 15 giugno al 15 settembre)

Lunedì	chiuso	15.30 - 18.00
Martedì - venerdì	09.00 - 12.00	15.30 - 18.00
Sabato	chiuso	

Note: Nei mesi di giugno, luglio ed agosto le succursali effettuano delle chiusure a scacchiera che verranno comunicate preventivamente all'utenza. Il periodo di chiusura per ciascuna sede sarà di 1 settimana durante le quali la Biblioteca provvede alle operazioni di inventario.

Centri Civici

Orario: lun – mer: 8.30 - 12.30 / 15.00 - 16.30

gio: 8.30 - 13.00 / 14.00 - 17.30

ven: 8.30 - 12.30 – pomeriggio chiuso

I centri rimangono chiusi il primo lunedì pomeriggio del mese

Centro Civico Centro – Piani – Rencio

Via Catinaccio, 5/A

centro@comune.bolzano.it

Centro Civico Oltrisarco – Aslago

Piazza Angela Nikoletti, 4

oltrisarco@comune.bolzano.it

Centro Civico Europa – Novacella

Via Dalmazia, 30/c

europa@comune.bolzano.it

Centro Civico S. Giovanni Bosco

Piazza S. Giovanni Bosco, 17

donbosco@comune.bolzano.it

Centro Civico Gries – S. Quirino

Piazza Gries, 18 (Casa Altmann)

gries@comune.bolzano.it

B

B

