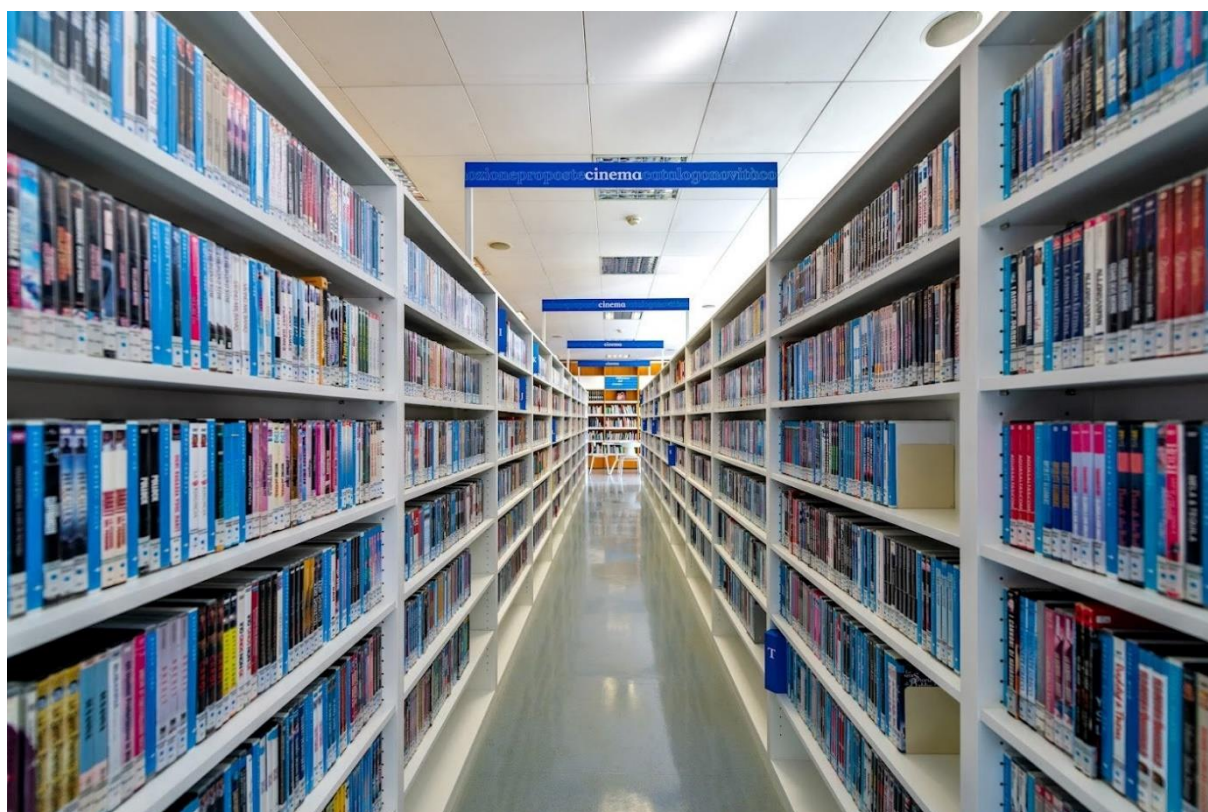


CARTA DEI SERVIZI

Della Mediateca del Centro Audiovisivi Bolzano



Centro
Audiovisivi
Bolzano

Sommario

- **Che cos'è la carta dei Servizi?** **Pag. 3**
- **La Mediateca. Profilo. Finalità** **Pag. 3**
- **Principi fondamentali** **Pag. 4**
- **Descrizione dei servizi** **Pag. 5**
- **Appendice** **Pag. 9**

➤ Che cos'è la Carta dei Servizi?

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

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

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

➤ Mediateca. Profilo. Finalità.

La Mediateca del Centro Audiovisivi di Bolzano si trova presso il Centro culturale Trevi-TreviLab in via dei Cappuccini 28 a Bolzano. Si tratta di una struttura mediatecale specialistica di ente locale. La normativa di riferimento è la **legge provinciale per le attività culturali del 27 luglio 2015 n.9, articolo 6 (CINEMA E MEDIA)**.

Le finalità della mediateca sono la promozione e diffusione della storia e della cultura cinematografica, audiovisiva e multimediale. I servizi offerti comprendono il prestito gratuito di media, consulenza, assistenza tecnica per produzioni audiovisive. La Mediateca è specializzata nei settori Cinema d'autore, Arte e Alto Adige. Infatti, acquisisce i diritti di documentari e ne sostiene la produzione sulla storia e cultura locale in modo da contribuire alla diffusione della conoscenza della storia del cinema in Alto Adige dalle origini ad oggi. La struttura nasce nel 1990 come struttura di supporto alle attività didattiche. Trasferitosi nel 1997 presso il Centro culturale Claudio Trevi, in occasione della sua inaugurazione, diventa un punto di riferimento per la collettività, tramite l'offerta di servizi al pubblico (prestito media e assistenza tecnica) e l'organizzazione di iniziative volte a promuovere e diffondere la cultura audiovisiva, cinematografica e multimediale.

➤ **Principi fondamentali**

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

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

Imparzialità Le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti vengono trattate in modo uniforme.

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

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

Efficienza Si persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirandosi al criterio di efficienza, si adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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

Semplificazione La Mediateca orienta le proprie attività alla semplificazione delle procedure e garantisce una chiara e puntuale informazione.

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

Accessibilità negli orari Gli orari di apertura e le modalità d'accesso e utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica.

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

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

Sicurezza Il patrimonio audiovisivo è provvisto di un sistema di antitaccheggio.

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

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

➤ Descrizione dei servizi



Accesso ai servizi Tutti i servizi offerti dalla Mediateca sono gratuiti. Categorie di utenza ammesse al prestito: residenti o domiciliati in provincia di Bolzano iscritti al servizio. I minori fino a 14 anni devono essere accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci. Gli animali domestici sono ammessi la responsabilità dei loro padroni.



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



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

- Codice fiscale o tessera sanitaria
- Documento di identità valido
- Per i cittadini stranieri la copia del permesso di soggiorno comprovante la residenza o il domicilio in provincia di Bolzano
- Sottoscrizione del regolamento di accesso ai servizi offerti nella Mediateca e in sala montaggio



Consultazione Tutti possono accedere gratuitamente al servizio di consultazione. L'utente è responsabile della corretta conservazione dei documenti ricevuti in consultazione. In caso di cattivo uso e danno ai documenti i materiali devono essere riacquistati.



Prestito Il servizio di prestito in Mediateca è gratuito. Nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore la Mediateca del Centro Audiovisivi, in quanto Biblioteca specialistica della Provincia autonoma di Bolzano, finalizzata a raccogliere, conservare e valorizzare a scopo di studio e ricerca, le opere audiovisive su diversi supporti analogici o digitali, è autorizzata ad effettuare il prestito gratuito di opere audiovisive protette dal diritto d'autore.



Normativa di riferimento Legge 22 aprile 1941, n. 633 *Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio (e successive modifiche)* Art. 69 "Il prestito eseguito dalle biblioteche e discoteche dello Stato e degli enti pubblici, ai fini esclusivi di promozione culturale e studio personale, non è soggetto ad autorizzazione da parte del titolare del relativo diritto, al quale non è dovuta alcuna remunerazione a ha ad oggetto esclusivamente a) gli esemplari a stampa delle opere, eccettuati gli spartiti e le partiture musicali; b) i fonogrammi ed i videogrammi contenenti opere cinematografiche o audiovisive o sequenze d'immagini in movimento, siano esse sonore o meno, decorsi almeno 18 mesi dal primo atto di esercizio del diritto di distribuzione, ovvero, non essendo stato esercitato il diritto di distribuzione, decorsi almeno 24 mesi dalla realizzazione delle dette opere e sequenze di immagini."



Responsabilità L'utente è responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri. L'utente si impegna a segnalare prontamente al personale presso il front office della Mediateca eventuali guasti o malfunzionamenti. In caso di cattivo uso e danno ai materiali ricevuti in prestito quest'ultimi dovranno essere sostituiti dall'utente.



Prenotazione Tutti gli iscritti al servizio possono prenotare i film/documentari al front-office della mediateca negli orari d'apertura, via Mail (prestito-audiovisivi@provincia.bz.it), telefonicamente (0471/303396/97) oppure accedendo al catalogo Explora.



Ritiro e Restituzione Si possono ritirare e restituire i materiali presso la Mediateca durante l'orario di apertura. Per la restituzione è disponibile un Book-Box all'esterno dell'edificio all'angolo fra via Cappuccini e via Marconi aperto 24 ore su 24 e accessibile tramite la tessera sanitaria.



Durata del prestito. Proroghe. Ritardi. Rimborsi. Numero dei prestiti per persona: fino a 5 film/documentari/colonne sonore per 7 giorni. Tutti possono prorogare la durata del prestito, se il bene non è stato prenotato da altri utenti. La durata del prestito può essere prorogata 1 volta per 7 giorni, telefonicamente (0471/303396/97), tramite E-Mail (prestito-audiovisivi@provincia.bz.it) o nel catalogo Explora. In caso di ripetuti ritardi (più di 3 o di un ritardo grave) gli iscritti possono essere sospesi dal servizio da 1 fino a 6 mesi. I materiali danneggiati o smarriti devono essere reintegrati mediante acquisto del bene preso in prestito o la sostituzione con un bene di equivalente valore.



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



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



Catalogo Il patrimonio della Mediateca è accessibile a tutti. È disponibile nel catalogo collettivo delle biblioteche della Provincia autonoma di Bolzano (provincia.bz.it/explora). Nel catalogo è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti in corso e lo storico, le prenotazioni, la data di scadenza, prorogare i prestiti un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media.



Sala montaggio Il Centro Audiovisivi offre gratuitamente, previa iscrizione, un servizio di assistenza tecnica per il montaggio di video nell'ambito di progetti con finalità educative e culturali, con particolare riguardo a temi di interesse locale. Il servizio è rivolto a scuole, associazioni, enti pubblici e strumentali della provincia, artisti residenti, previa richiesta scritta con descrizione del progetto che si intende realizzare, per finalità educative e culturali, senza scopo di lucro.



Donazioni La Mediateca accetta donazioni di documentari e materiale audiovisivo. Il bene donato viene inserito nel catalogo previa valutazione della conformità con il carattere delle proprie collezioni e con la normativa vigente sul diritto d'autore. I beni donati non potranno essere restituiti.

➤ Appendice

Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- Legge n. 633 del 22 gennaio (1941)
- Costituzione della Repubblica italiana 27 dicembre (1947)
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 670 del 31 agosto (1972)
- Legge provinciale n. 41 del 7 novembre (1983) e successive modifiche (n. 9 e n. 15/1993)
- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio (1994)
- Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano n. 13 del 4 marzo (1996)
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio (1999)
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre (2000)
- Disegno legislativo n. 196 del 30 giugno (2003)
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo (2004)
- Legge n. 106 del 15 aprile (2004)
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 252 del 3 maggio (2006)
- Regolamento Europeo UE/679 sulla Protezione dei dati personali (2016)
- Delibera n. 1407 del 19 dicembre (2017)

Aggiornamento della carta dei servizi

L'adozione della carta dei servizi da parte della Mediateca del Centro Audiovisivi di Bolzano si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio audiovisivo in essa conservato e adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

