

Dienstleistungscharta

Bibliothek Kulturen der Welt



Inhaltsangabe

1. Was ist eine Dienstleistungscharta	3
2. Die Bibliothek Kulturen der Welt kurzgefasst	
2.1. Vorstellung	3
2.2 Rechtsform	4
2.3 Finanzierende Einrichtungen und private Spenden	4
2.4 Sitz und Öffnungszeiten	4
2.5 Personal und Bibliotheksgremien	5
2.6 Referenzgebiet	5
3. Katalog und Bestand	6
3.1. Sortierung und Themen	6
3.2. Ankauf und Aussonderung	7
4. Dienstleistungen	8
4.1. Grundprinzipien	8
4.2. Die Dienstleistungen der Bibliothek Kulturen der Welt	
Zugang und Einschreibung	9
Konsultation und Lesen in der Bibliothek	10
Ausleihe und Rückgabe von verfügbarem Material	10
Vormerkung und Verlängerung der Ausleihfrist	10
Landeskatalog und online-Dienste	10
Digitale Ausleihe	10
Reference und Betreuung	11
Leihverkehr der Bibliotheken	11
Benutzung von Internet	11
Wifi	12
Mitteilungen und Newsletter	12
Rechte und Pflichten	12
5. Veranstaltungen in der Bibliothek	13
6. Vorschläge und Beschwerden	14
7. Qualitätsstandards	14

Februar 2021

Bibliothek Kulturen der Welt
Bearbeitung Sabrina Bussani

1. Was ist eine Dienstleistungscharta

Die Dienstleistungscharta der Bibliothek Kulturen der Welt (BKW) regelt die Beziehung zwischen der Bibliothek und ihren Benutzern. Die Dienstleistungscharta beschreibt die von der BKW angebotenen Dienstleistungen, die Art und Weise, wie sie erbracht werden, die Mindestanforderungen und Qualitätsstandards, zu deren Einhaltung sich die BKW verpflichtet, sowie die Rechte und Pflichten derjenigen, die die verschiedenen Bibliotheksdienste in Anspruch nehmen.

Die Dienstleistungscharta der BKW ist auf der Website der BKW verfügbar oder kann in gedruckter Form in der Bibliothek gelesen werden.

2. Die Bibliothek Kulturen der Welt kurzgefasst

2.1. Vorstellung

Die Bibliothek Kulturen der Welt (BKW) wurde 1985 unter dem Namen Dokumentationszentrum Dritte Welt gegründet mit dem Ziel, den Bürgern Informationen und Material über andere Kulturen und ferne Länder, Menschenrechte, Entwicklungszusammenarbeit, andere Religionen, Nachhaltigkeit, Friedenskultur und die vielen und umfangreichen Themenbereiche, die mit diesen Grundthemen zusammenhängen, zur Verfügung zu stellen. Mit der ständigen Erweiterung des Materials hat sich das Dokumentationszentrum 1995 in eine anerkannte **Fachbibliothek** umgestaltet und hat den eigenen Namen in Bibliothek Kulturen der Welt geändert. Heute finden Sie in der BKW Belletristik, Kinderliteratur, Essays und vertiefende Studien, Reiseführer, Erzählungen von Reisenden, Texte zur Ethnologie und Anthropologie, Fotobücher, Filme, Dokumentationen und Musik aus aller Welt, von populär bis wissenschaftlich, von lustig und leicht bis ernst.

Die Bibliotheksdienste werden in einer einladenden, funktionalen und anregenden Umgebung angeboten, in der die offene Regalanordnung jedem erlaubt, in den Büchern zu stöbern. Die BKW ist ein Ort nicht nur zum Lesen, sondern auch zum Information- und Bildungsaustausch und zur Sozialisation.

Laut Art. 2 ihrer Satzung will "die BKW ein dauerhaftes Zentrum des freiwilligen und demokratischen Vereinslebens sein, dessen Tätigkeit Ausdruck von Partizipation, Solidarität und Pluralismus ist."

In diesem Sinne ist die BKW offen für Ideen und Vorschläge zu Aktivitäten und Veranstaltungen, solange diese mit den behandelten Themen in Zusammenhang

stehen. Gleichzeitig teilt die BKW ihre Räumlichkeiten mit Vereinen und ehrenamtlichen Gruppen, die sich auf unterschiedliche Art und Weise für internationale Zusammenarbeit und Menschenrechte engagieren.

2.2. Rechtsform

Die BKW ist ein gemeinnütziger Verein, der mit Landesdekret 4/1.1 vom 9.1.2009 in die Landesliste der freiwilligen Vereine ONLUS eingetragen wurde. Alle Spenden zugunsten der BKW sind steuerlich absetzbar, und es ist auch möglich, die BKW mit der 5 Promille der Steuererklärung zu unterstützen.

Mitglied des Vereins Bibliothek Kulturen der Welt kann jede Einzelperson, Firma oder Körperschaft werden, sofern sie die Ziele des Vereins teilt und sich dazu verpflichtet, die Satzung, alle Regelungen und Beschlüsse der Vereinsorgane zu respektieren. Um Mitglied der BKW zu werden, ist es notwendig, einen Antrag an den Vorstand zu stellen und nach der Genehmigung den Mitgliedsbeitrag zu zahlen. Der Mitgliedsbeitrag ist ein Jahresbeitrag, dessen Höhe jedes Jahr von der Mitgliederversammlung festgelegt wird.

2.3. Finanzierende Einrichtungen und private Spenden

Die Arbeit der Bibliothek Kulturen der Welt wird von der Autonomen Provinz Bozen (Abt. 1, Außenbeziehungen und Ehrenamt, L.G. Nr. 5 vom 19/3/91 und Abt. 15, Amt für Bibliotheken, L.G. Nr. 41 vom 7/11/83) und vom Amt für Kultur der Gemeinde Bozen finanziert. In geringerer Weise wird die BKW auch von kleinen privaten Spenden und/oder von der 5promille der Steuererklärung unterstützt.

2.4. Sitz und Öffnungszeiten

Die Bibliothek Kulturen der Welt befindet sich in der Schlachthofstrasse 50 in Bozen, in der Nähe des Stadtzentrums. Die BKW ist durch die Unterführung des Verdi-Platzes zu Fuß, mit dem Fahrrad, mit öffentlichen Verkehrsmitteln und vom Bahnhof Bozen aus leicht und schnell erreichbar. Die Bibliothek verfügt über einen internen Parkplatz, der für Autos von Menschen mit Behinderungen reserviert ist.



Die Bibliothek Kulturen der Welt ist für die Öffentlichkeit 29 Stunden pro Woche geöffnet, mit folgenden Öffnungszeiten:

Montag				15.00	-	18.00	
Dienstag	9.00		-	13.00		15.00	- 18.00
Mittwoch	9.00		-	13.00		15.00	- 19.00
Donnerstag	9.00				-	16.00	
Freitag	9.00		-	13.00			

Die Öffnungszeiten der BKW können sich in Verbindung mit Feiertagen, während des Sommers oder aufgrund von anderen nicht programmierbaren Bedürfnissen ändern. Die BKW verpflichtet sich, mögliche Änderungen der Öffnungszeiten und/oder Schließungen über ihre Facebook-Seite, auf ihrer Website (www.bibmondo.it), durch Mitteilung am Eingang der Bibliothek und per Newsletter für Newsletter-Abonnenten mitzuteilen.

2.5. Personal und Bibliotheksgremien

Das **Personal** der BKW ist qualifiziert und spezialisiert, es betreut die Bibliotheksbenutzer mit Höflichkeit, Hilfsbereitschaft, Unvoreingenommenheit und Vertraulichkeit. Zur Zeit arbeiten bei der BKW zwei Bibliothekare in Part-time, die sich beide dazu verpflichten, regelmäßig Fortbildungskurse zu besuchen.

Die **Gremien** des Vereins Bibliothek Kulturen der Welt onlus sind:

- gesetzlicher Vertreter/in des Vereins, der/die von der Mitgliederversammlung ernannt wird
- der Vorstand des Vereins, der von der Mitgliederversammlung ernannt wird
- die Mitgliederversammlung des Vereins

2.6. Referenzgebiet

Obwohl sich die BKW in Bozen befindet und ihre Hauptnutzer die Bürger der Stadt Bozen sind, bedient sie als Fachbibliothek die gesamte Provinz Bozen. Dank digitaler Technologien (Internet, E-Mail usw.), des Landeskatalogs Explora und der Fernleihe ist die BKW in der Lage, ihr Material in die gesamte Provinz zu versenden.

3. Katalog und Bestand

Das gesamte Material ist nach nationalen bibliothekarischen Kriterien und Standards katalogisiert und kann sowohl im einheitlichen Landeskatalog Explora als auch auf der Website der BKW (www.bibmondo.it) gefunden werden.

Ende 2020 stellt die BKW der Öffentlichkeit über 9.000 Bücher, 1.000 DVDs, mehr als 300 CDs und mehrere Fachzeitschriften zur Verfügung. Alle Bestände sind in offenen Regalen untergebracht und nach Themen geordnet. Die Bestände der Bibliothek sind leicht zu suchen und werden ständig aktualisiert.

3.1. Sortierung und Themen

Das gesamte Material der BKW befindet sich in offenen Regalen, die in Sektionen und innerhalb der Sektionen in thematische Bereiche unterteilt sind. Die Anordnung der einzelnen Themenbereiche wird durch an den Regalen angebrachte Schilder angezeigt, und jeder Themenbereich ist mit einem bestimmten farbigen Etikett verbunden, das auf den Schildern angegeben und auf der Rückseite der Bücher vermerkt ist.

Die Sektionen und dazugehörenden Themenbereiche sind.

- Zeitschriften
- Multimediales Material (CD, DVD, Blu-Ray)
- Belletristik und Literatur (Belletristik für Erwachsene und für Kinder)
- Sachliteratur nach Argumenten (Atlanten und Wörterbücher ; Entwicklung und Interkultur ; Geschichte ; Rüstung und Frieden ; Politik und internationale Beziehungen ; Religionen ; Landwirtschaft und Ernährung ; Schamanismus und traditionelle Medizin ; Sozialwissenschaften und Gesellschaft ; Wirtschaft ; Umwelt und Klima)
- Sachliteratur nach geographischen Gebieten (Nordafrika und Nahost ; Afrika ; Asien und Ozeanien ; Amerika ; Europa)



3.2. Ankauf und Aussonderung

Ankauf

Die Bibliothek ist bestrebt, alle Arten von Materialien zu erwerben, die mit ihrem Fachgebiet zusammenhängen und sowohl für den Bestand der Bibliothek als auch für die Benutzer nützlich sind. Der Bestand wird jährlich um ca. 450–500 Dokumente (Bücher, Medien, Zeitschriften) erweitert. Der Ankauf erfolgt in Anbetracht der Informationsvielfalt und nach folgenden Kriterien:

- Ausfüllen von lückenhaften Themenbereichen,
- Berücksichtigung der Bedürfnisse der Benutzer,
- Berücksichtigung der Kaufvorschläge der Benutzer, wenn diese mit den Fachgebieten der Bibliothek vereinbar sind,
- Berücksichtigung von bereits verfügbaren Materialien im Landeskatalog des Südtiroler Bibliothekssystems,
- nach Bewertung der Genauigkeit und Zuverlässigkeit der enthaltenen Informationen auf der Grundlage von Autoren, Herausgebern und Verlagen.



Der Kauf von Büchern und multimedialen Materialien erfolgt im Laufe des ganzen Jahres.

Aussonderung

Aufgrund von Platzmangel wird die Sammlung der BKW ständig überprüft und unterliegt einer Ausmusterungspolitik. Im Allgemeinen werden Bücher, die zu sehr

abgenutzt und/oder veraltet sind, aussortiert. Je nachdem wie gut bzw. schlecht erhalten sie sind, werden aussortierte Bücher an den Flohmarkt der BKW oder der Book-Crossing-Initiative weiter gegeben oder werden in den Altpapier-Tonnen entsorgt.

4. Dienstleistungen

Die Bibliothek Kulturen der Welt ist ein öffentlicher, für alle zugänglicher Ort. Die angebotenen Dienstleistungen zielen darauf ab, die Informations-, Bildungs- und Kulturbedürfnisse der gesamten lokalen Bevölkerung zu befriedigen, immer im Sinn der Zusammenarbeit zwischen den Bibliotheken der Provinz.

4.1. Grundprinzipien

Die allgemeinen Prinzipien, die die Arbeit der BKW bestimmen, sind in den Empfehlungen für Öffentliche Bibliotheken der IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) und im UNESCO-Manifest für Öffentliche Bibliotheken (1994) enthalten und setzen die Artikel 3 und 9 der italienischen Verfassung um. Die BKW beachtet dabei auch die in der Autonomen Provinz Bozen geltenden Vorschriften, geregelt durch das LG Nr. 41/1983 und nachfolgende Änderungen und Ergänzungen.

Die Dienstleistungscharta orientiert sich an folgenden Kriterien.

Gleichheit

Die Bibliothek Kulturen der Welt erbringt ihre Dienstleistungen in Übereinstimmung mit dem Prinzip der Gleichheit aller, ohne Unterscheidung von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Religion, Nationalität, Sprache, Meinungen und sozialem Status, nach Kriterien der Unparteilichkeit, des Pluralismus verschiedener Meinungen und der Achtung des Rechts auf Privatsphäre. Die Bibliothek respektiert die Vertraulichkeit der persönlichen Daten, der gesuchten Informationen und der Lesevorlieben ihrer Benutzer.

Unparteilichkeit und Kontinuität

Die Dienstleistungen werden nach den Grundsätzen der Objektivität, Unparteilichkeit, Fairness, Kontinuität und Regelmäßigkeit erbracht.

Zugänglichkeit

Die Öffnungszeiten und die Nutzung der Dienste orientieren sich am Prinzip der maximalen öffentlichen Zugänglichkeit. Jede Reduzierung der Öffnungszeiten wird der Öffentlichkeit umgehend mitgeteilt. Die Bibliothek bemüht sich, mögliche architektonischen Hindernisse zu beseitigen.

Recht auf freie Wahl

Die BKW fördert die Nutzung aller in der Provinz verfügbaren Bibliotheksdienste.

4.2. Die Dienstleistungen der Bibliothek Kulturen der Welt

Zugang und Einschreibung

Die Bibliothek und die Lese- und Beratungsdienste sind während der Öffnungszeiten für jeden, unabhängig vom Alter, kostenlos zugänglich. Am Eingang der Bibliothek ist ein Personenzählgerät installiert.

Hunde sind in der Bibliothek erlaubt, solange sie an der Leine geführt werden. Hundehalter bzw. Hundeführer sind für die Beseitigung bzw. den Ersatz von Schäden, die durch den Hund verursacht werden, verantwortlich.

Die Benutzung von Mobiltelefonen wird toleriert, solange sie andere Benutzer nicht stört. Der Rufton des Telefons muss auf lautlos gestellt werden und es muss leise gesprochen werden. Der Verzehr von Speisen und Getränken ist an den Internetstationen nicht erlaubt, während er in den anderen Bereichen der Bibliothek geduldet wird, solange er andere Benutzer nicht stört und Verunreinigungen vermieden werden.

Das Bibliothekspersonal hat das Recht, Personen, die sich nicht an diese Anweisungen halten, des Raumes zu verweisen und kann verlangen, dass alles, was verschmutzt wurde, gereinigt wird.

Für die Ausleihe, die Nutzung der Internetplätze und den Zugang zum W-LAN-Netz muss man bei der BKW registriert sein. Die Anmeldung ist kostenlos. Sie erfolgt persönlich durch das Ausfüllen eines eigens dafür vorgesehenen Formulars. Ausserdem muss die Gesundheitskarte sowie ein gültiger Ausweis vorlegt werden. Für Kinder und Minderjährige unter 18 Jahren ist die Genehmigung eines Elternteils oder der Person, die die elterliche Gewalt ausübt, erforderlich. Die Gesundheitskarte dient dann als Bibliotheksausweis. Mit der Anmeldung in die BKW registrieren Sie sich

automatisch auch im Landeskatalog Explora.

Konsultation und Lesen in der Bibliothek

Das Konsultieren, Lesen und Ansehen von Bibliotheksmaterial ist kostenlos. Jede Person kann das Material aus dem offenen Regal nehmen und es an den in der Bibliothek eigens dafür vorgesehen Stellen (Tisch und Stühle, Sessel und Sofa) ansehen bzw. lesen.

Ausleihe und Rückgabe von verfügbarem Material

Die Ausleihe von Material ist auf eingeschriebene Bibliotheksbenutzer beschränkt. Der Verleih des gesamten Materials ist kostenlos. Es ist erlaubt, 10 Dokumente (davon max. 5 Bücher) auf einmal auszuleihen. Die Leihfrist für Bücher beträgt 30 Tage, für Zeitschriften 15 Tage und für Multimedia-Materialien 7 Tage. Der/die Benutzer/in verpflichtet sich, die entliehenen Dokumente fristgerecht an die Bibliothek zurückzugeben.

Vormerkung und Verlängerung der Ausleihfrist

Es ist möglich, das gewünschte Material vor Ort, telefonisch, per E-Mail oder online über den persönlichen Bereich des Landeskatalogs Explora zu reservieren bzw. die Ausleihfrist zu verlängern. Es ist nicht möglich, die Ausleihfrist von Büchern und anderen Materialien, die von anderen Benutzern gebucht wurden, zu verlängern.

Landeskatalog und online - Dienste

Der Bestand der Bibliothek Kulturen der Welt ist Teil des Landeskatalogs Explora der Bibliotheken der Autonomen Provinz Bozen und kann jederzeit online konsultiert werden. Indem Sie sich im persönlichen Bereich des Katalogs mit Ihrer Steuernummer identifizieren, können Sie jederzeit die Liste ihrer Entleihungen, Vormerkungen und Leihfristen einsehen, Entleihungen verlängern und neue Medien buchen.

Digitale Ausleihe

Mit der Einschreibung in die Bibliothek Kulturen der Welt sind Sie automatisch auch im provinziellen Bibliothekssystem eingeschrieben. Dies wiederum ermöglicht Ihnen mit Ihren Zugangsdaten den Zugriff auf das Netzwerk MLOL – MediaLibraryOnline, die wichtigste italienische digitale Bibliothek, die 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zugänglich ist. Über das Portal können Sie E-Books ausleihen, Zeitungen aus aller Welt konsultieren, Musik und Hörbücher in Streaming hören sowie

Hunderttausende andere digitale Ressourcen herunterladen und darauf zugreifen.



Reference und Betreuung

Neben der bibliographischen Online-Recherche (BKW-Website, Explora-Landeskatalog) oder in der Bibliothek (nach Fachgebieten gegliederte offene Regale) können Sie sich direkt an die Bibliothekare wenden, wenn Sie Hilfe und/oder Anregungen für bibliographische Recherchen zu den Themenbereichen der BKW oder einfache Lesevorschläge benötigen. Für vertiefende bibliographische Recherchen empfehlen wir Ihnen, sich vorab per E-Mail oder Telefon mit den Bibliothekaren in Verbindung zu setzen.

Leihverkehr der Bibliotheken

Die Bibliothek Kulturen der Welt nimmt am Südtiroler Fernleihdienst teil. Der Service wird von den Bibliotheksbüros der italienischen Kulturabteilung und der deutschen Kulturabteilung der Autonomen Provinz Bozen koordiniert und ermöglicht es den Benutzern, Materialien aus den teilnehmenden Bibliotheken anzufordern, in der eigenen Bibliothek zu empfangen und dort auch zurückgeben zu können.

Benutzung von Internet

In der Bibliothek Kulturen der Welt stehen den Benutzern zwei Arbeitsplätze zum Surfen im Internet zur Verfügung. Bibliotheksmitglieder ab 18 Jahren können täglich eine Stunde lang kostenlos im Internet surfen und E-Mails verschicken.

Die Arbeitsplätze stehen während der gesamten Öffnungszeit der Bibliothek zur Verfügung. Für jeden Benutzer ist der Zugriff für maximal eine Sitzung pro Tag

möglich. Es ist nicht möglich, USB-Sticks, und/oder optische Datenträger zu verwenden, noch ist es möglich, auszudrucken. Es ist nicht erlaubt, an den Internetplätzen, Speisen und Getränke zu konsumieren.

Wi-fi

Die Bibliothek Kulturen der Welt ist mit einem kabellosem Netzwerk abgedeckt; es ist daher möglich, nach einer Akkreditierung gemäß den aktuellen Vorschriften, mit dem eigenen Laptop, Tablet oder Handy im Internet zu surfen.

Mitteilungen und Newsletter

Für jegliche Informationen oder jede Neugierde über die Bibliothek Kulturen der Welt und ihren Bestand können Sie die Bibliothekare direkt vor Ort, per Telefon oder per E-Mail kontaktieren. Darüber hinaus informiert die Bibliothek Kulturen der Welt ihre Benutzer über Newsletter (für alle, die sich zum Newsletter per E-Mail eingeschrieben haben), über ihre Facebook-Seite, auf ihrer Website und/oder mit Plakaten am Eingang über geplante Aktivitäten und eventuelle Änderung der Öffnungszeiten. Etwa alle zwei Monate verschickt die BKW per Newsletter die "Biblioweb - Lese- und Filmempfehlungen", ausgewählt aus den Neuzugängen der Bibliothek. Bei der Anmeldung bei der BKW werden die Benutzer gefragt, ob sie den Newsletter erhalten möchten. Die Einschreibung zum Newsletter kann jederzeit beantragt werden, per E-Mail, telefonisch oder persönlich. Es ist ebenfalls jederzeit möglich, den Newsletter abzubestellen, auch hier per E-Mail, telefonisch oder persönlich.

Rechte und Pflichten

das Bibliothekspersonal.

- garantiert den freien Zugang zu allen Materialien, Informationen und Dienstleistungen der BKW,
- betreut Bibliotheksbenutzer/innen mit Höflichkeit, Unparteilichkeit, Fairness und Vertraulichkeit,
- hilft die Benutzer/innen bei ihren Recherchen und Anliegen

der/die Benutzer/in.

- respektiert die vorgegebenen Regelungen,
- benimmt sich dem Bibliothekspersonal gegenüber mit kooperativer Haltung und Respekt,
- respektiert andere Bibliotheksbenutzer,
- behandelt das Material, die Ausstattung und Einrichtung der Bibliothek mit Sorgfalt,

- respektiert die Ausleihfristen,
- respektiert die Öffnungszeiten der Bibliothek

5. Veranstaltungen in der Bibliothek

Die Bibliothek Kulturen der Welt ist nicht nur ein Ort des Lesens und Studierens, sondern sie will auch ein Treffpunkt zum Austausch von Erfahrungen und Wissen sein. Aus diesem Grund organisiert die BKW Aktivitäten zur Leseförderung, Treffen mit Autoren, Debatten, Informationsabende, Lesungen für Kinder, Kurse, Workshops, Ausstellungen und Theateraufführungen für Erwachsene und Kinder.

Zusätzlich zu den selbst organisierten Aktivitäten bietet BKW auch Aktivitäten an, die aus der Zusammenarbeit mit institutionellen Einrichtungen, Bildungseinrichtungen, Vereinen, Gruppen und Einzelpersonen hervorgehen.

Zwischen Veranstaltungen, die in Eigenregie organisiert werden, und Veranstaltungen, die in Zusammenarbeit mit anderen organisiert werden, bietet die BKW durchschnittlich etwa 18 Veranstaltungen pro Jahr an, von Buchpräsentationen über Konferenzen bis hin zu Filmvorführungen und Workshops. Die Bibliothek Kulturen der Welt verpflichtet sich, mindestens 8 Veranstaltungen pro Jahr zu garantieren.

Die BKW informiert die Benutzer über die angebotenen Aktivitäten und Veranstaltungen über Facebook, ihre Website, E-Mail für Newsletter-Abonnenten, Plakate am Eingang der Bibliothek und eventuell über die lokale Presse.



6. Vorschläge und Beschwerden

Es ist immer möglich, den Kauf von Material vorzuschlagen, das nicht im Katalog vorhanden ist, sowie Aktivitäten vorzuschlagen, die durchgeführt werden sollen. Die Bibliothekare entscheiden über die mögliche Anschaffung/Veranstaltung unter Berücksichtigung der finanziellen Verfügbarkeit und der Relevanz des Vorschlags.

Benutzer können Beschwerden, Unzulänglichkeiten oder Anregungen schriftlich per E-Mail oder über das in der Bibliothek bereitgestellte Formular einreichen. Der Benutzer erhält so schnell wie möglich eine Antwort, in jedem Fall aber innerhalb von 20 Tagen nach Erhalt der Mitteilung. Anonyme oder beleidigende Eingaben werden nicht berücksichtigt.

7. Qualitätsstandard

Qualitätsstandards drücken das Mindestmaß an Qualität aus, das den Bibliotheksbenutzern zugesichert wird. BKW hat für einige der angebotenen Dienste einen oder mehrere Qualitätsstandards festgelegt:

Angeborene Dienstleistung	Qualitätsfaktor	Qualitätsstandard
Anmeldung	Die für die Registrierung der Daten nötige Zeit ab der Abgabe des ausgefüllten Formulars	unmittelbar
Ausleihe	Die für die Registrierung der Ausleihe nötige Zeit	unmittelbar
Rückgabe	Die für die Registrierung der Rückgabe nötige Zeit	unmittelbar
Verlängerung der Ausleihfrist (die Verlängerung der Ausleihfrist von Materilien, die bereits von anderen Benutzern reserviert wurden, ist nicht möglich)	Verlängerung über das online-Portal Explora : die für die Registrierung der Verlängerung nötige Zeit	unmittelbar (ausgenommen bei technischen Problemen, die außerhalb der Kontrolle der Bibliothek liegen)
	Verlängerung über E-mail : die für die Registrierung der Verlängerung nötige Zeit	unmittelbar ab Erhalt der E-Mail

	Verlängerung über Telefonanruf : die für die Registrierung der Verlängerung nötige Zeit	unmittelbar
	Verlängerung direkt in der Bibliothek : die für die Registrierung der Verlängerung nötige Zeit	unmittelbar
Zugang zum Wifi	Die für die Registrierung der Daten nötige Zeit ab der Abgabe des ausgefüllten Anmeldeformulars	unmittelbar (ausgenommen bei technischen Problemen, die außerhalb der Kontrolle der Bibliothek liegen)
Organisation von Veranstaltungen und Aktivitäten	Anzahl der im Laufe des Jahres organisierten Initiativen und Aktivitäten	Mindestens 8 Initiativen pro Jahr
	Mitteilung über Veranstaltungen und Aktivitäten über facebook, auf der Web-Seite und über Newsletter	Mindestens 5 Tage vor der Veranstaltung
	Aushang eines Posters im Schaufenster der Bibliothek	Mindestens 2 Tage vor der Veranstaltung
Mitteilungen	Aktualisierung der Web-Seite der Bibliothek	Spätestens alle 2 Monate
	Aktualisierung der Facebook-Seite der Bibliothek	Spätestens alle 2 Monate
	Zuschickung der Biblionews durch E-Mail-Newsletter (nur für jene Benutzer/innen, die sich zum Newsletter eingeschrieben haben)	Ungefähr alle 3 Monate



Ein vom Bibliotheksamt der italienischen Kulturabteilung der Autonomen Provinz Bozen koordiniertes Projekt, in Zusammenarbeit mit der Sektion Trentino-Südtirol des A.I.B.

Ausbildung, Beratung und Überprüfung von Maria Stella Rasetti, Direktorin der Bibliothek San Giorgio von Pistoia.