

Al terzo punto il direttore comunica che a seguito dell'ultima chiusura di bando sono pervenute n. 17 domande di aiuto nell'ambito della mis. 313.5 e n. 3 domande di aiuto nell'ambito della mis. 312 az. 1-2-3-e 4.

A seguito dell'apertura delle buste il direttore e la RAF hanno proceduto con l'attribuzione dei punteggi. Dal che è stata redatta la seguente graduatoria.

**MIS. 313 AZ. 5**

<b>Id</b>	<b>Nominativo</b>	<b>Punteggio</b>
1	SEMERARO ALESSANDRA	13
2	CASTELLUCCI DANIELA	12
3	PRUDENZANO PAOLA	12
4	RUSSO PAOLA GIUSEPPE	12
5	SARTORIO ANNALORENA	11
6	SCALONE COSIMA	10
7	GIANNUZZI GRAZIA ROSA	10
8	D'AVERSA VERONICA	10
9	DUGGENTO LOREDANA	10
10	PALUMBO CONCETTA	10
11	SELVAGGI FRANCESCO	7
12	CARACCIO ANTONIO	7
13	COOP. SOCIALE LA MIMOSA	7
14	COOP. SOCIALE LEVANTE	7
15	CAPUTO FERNANDO	7
16	TENUTE BRUNO	7
17	PENNACCHIOTTI FABIO	7
18	GALLONE GEMMA	Irricevibile

**Mis. 312 AZ.1. 2.3. 4**

<b>Id</b>	<b>Nominativo</b>	<b>Punteggio</b>
1	LA IVEUSTA MIMMA	12

2	ASSOCIAZIONE COMMERCIO IN RETE	10
3	DADAMO PIERLUIGI	9

Il CDA prende atto della graduatoria redatta dal direttore e dal RAF e la approva con voto unanime dei presenti,

precisando che le stesse saranno ammesse a finanziamento qualora si dovessero liberare risorse da altre misure e a seguito di riformulazione del budget del PSL.

Quarto punto all'ODG: Omissis;

Quinto punto all'ODG: Omissis;

Sesto punto all'ODG: Omissis;

Settimo punto all'ODG: Omissis;

Ottavo punto all'ODG: Omissis;

Nono punto all'ODG: Omissis;

Decimo punto all'ODG: Omissis;

Undicesimo punto all'ODG: Varie ed eventuali.

Alle ore 19,30 non essendoci altri argomenti da trattare e nessuno avendo chiesto la parola, la riunione è tolta.

La Segretaria  
RAF Stefania Taurino

Il Presidente  
Dott. Ernesto Soloperto

---

*Avvisi*

---

CONSIGLIO REGIONALE SERVIZIO BIBLIOTECA E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

**Carta dei Servizi - 26<sup>a</sup> edizione.**

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
SERVIZIO BIBLIOTECA  
E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE



CONSIGLIO REGIONALE  
DELLA PUGLIA



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
TECA DEL MEDITERRANEO  
biblioteca multimediale &  
centro di documentazione

# CARTA DEI SERVIZI

26<sup>a</sup> Edizione - Novembre 2013

Cataloghi on line      Banche dati  
Internet      E-book      Quotidiani  
Prestiti      Riviste  
Prestito interbibliotecario  
Eventi culturali      Reference  
Comunicazione istituzionale      Multiculturalità  
Biblioteca digitale      Biblioteca giardino

Via Giulio Petroni, 19/a • 70124 Bari

Tel. 080 5402770

[biblioteca@bcr.puglia.it](mailto:biblioteca@bcr.puglia.it)

<http://biblioteca.consiglio.puglia.it>

Approvata con determinazione dirigenziale n. 69 del 14 Novembre 2013

**Dirigente:** Daniela Daloiso  
**Referente:** Antonio Lovecchio  
**Gruppo di lavoro:** Luciana Luigia De Benedictis  
Antonio Lovecchio  
Giulia Murolo

La Carta dei Servizi è disponibile in lingua Italiana ed Inglese. Sul sito della biblioteca è presente la versione elettronica in lingua Albanese, Araba, Francese, Georgiana e Spagnola.

Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito al miglioramento di questa Carta dei Servizi

## **INDICE**

### **1. NOTIZIE GENERALI**

#### **1.1 BREVE STORIA DELLA BIBLIOTECA**

#### **1.2 MISSIONE**

### **2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **3. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **3.1 SEDE**

#### **3.2 RACCOLTE DOCUMENTARIE**

#### **3.3 RISORSE UMANE**

#### **3.4 COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA**

### **4. SERVIZI**

#### **4.1 ORARI DI APERTURA**

#### **4.2 ISCRIZIONE**

#### **4.3 ASSISTENZA AL PUBBLICO (Reference)**

#### **4.4 ASSISTENZA ON LINE (Reference On Line)**

#### **4.5 SITO WEB E SOCIAL NETWORK**

#### **4.6 RICERCHE BIBLIOGRAFICHE E CATALOGHI**

#### **4.7 LA BIBLIOTECA DIGITALE**

#### **4.8 LETTURA E STUDIO**

#### **4.9 CONSULTAZIONE**

#### **4.10 PRESTITI**

#### **4.11 FOTOCOPIE E STAMPE**

#### **4.12 PROPOSTA D'ACQUISTO (Servizio "desiderata")**

#### **4.13 CONNESSIONE INTERNET**

#### **4.14 INFORMAZIONI DI COMUNITÀ'**

#### **4.15 ATTIVITÀ MULTICULTURALE**

#### **4.16 SEZIONE BIBLIOTECA GIARDINO**

#### **4.17 SEZIONE DI GENERE**

#### **4.18 IPSAIC (Istituto Pugliese per la Storia dell'Antifasc. dell'Italia Contemporanea)**

#### **4.19 SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI**

#### **4.20 PROMOZIONE CULTURALE, EVENTI**

#### **4.21 PRODOTTI EDITORIALI**

#### **4.22 FORMAZIONE, TIROCINI**

### **5. TARIFFE**

### **6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

#### **6.1 DOVERI**

#### **6.2 RISARCIMENTO**

#### **6.3 TUTELA**

### **7. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **8. CONTATTI**

## 1. NOTIZIE GENERALI

### 1.1 BREVE STORIA DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia è stata istituita negli anni Settanta per rispondere alle esigenze di documentazione del Consiglio Regionale pugliese. Riorganizzata nel 1994, dal 1996 offre i propri servizi anche al pubblico esterno in conformità a quanto indicato dal “Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche”

È sede, anche, del Laboratorio della Comunicazione Istituzionale, struttura preposta a realizzare attività e progetti destinati ai cittadini, alle scuole e al territorio per la promozione e la conoscenza della Istituzione consiliare.

Ha sede a Bari in via Giulio Petroni 19/a.

### 1.2 MISSIONE

La Biblioteca è dotata di un patrimonio di circa **35.000** documenti (monografie, periodici, e-book, quotidiani elettronici, banche dati, risorse audio e video); è specializzata nei profili tematici della pubblica amministrazione, diritto, economia e finanza, politiche pubbliche, organizzazione e management.

Legata al motto “LA CONOSCENZA ACCRESCE LE CAPACITÀ”<sup>1</sup>, si impegna quotidianamente attraverso i propri servizi ad arricchire il benessere sociale e a migliorare le abilità e le capacità delle persone attraverso l’accesso alla cultura, ai documenti, alle informazioni; sostiene inoltre la formazione continua nel rispetto delle diversità culturali.

## 2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

**UGUAGLIANZA** – La Biblioteca garantisce accessibilità ai propri servizi a tutti, senza alcuna distinzione o discriminazione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, provenienza sociale e culturale nel rispetto di quanto indicato nel “Manifesto IFLA per la Biblioteca Multiculturale”

**ACCESSIBILITÀ** – È impegno costante della biblioteca eliminare qualsiasi ostacolo alla accessibilità (barriere architettoniche, ideologiche etc.).

**EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA** – La Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, ottimizzando le risorse disponibili e di efficacia, ottenendo risultati adeguati ai bisogni dell’utenza.

I servizi vengono erogati ispirandosi alle regole di buon funzionamento garantendo continuità e regolarità. La Biblioteca assicura impegno, disponibilità e collaborazione del personale, semplificazione delle procedure e linguaggio accessibile a tutti gli utenti, come stabilito dalla direttiva 8 maggio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica.

**PARTECIPAZIONE E AUTONOMIA** – La Biblioteca promuove la partecipazione dei cittadini all’organizzazione dei servizi e alla vita culturale della comunità. Ogni utente o associazione di utenti può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, inviare documenti, proporre l’acquisto di novità editoriali (servizio “desiderata”). Il Consiglio Regionale della Puglia si impegna ad assicurare le risorse necessarie per l’organizzazione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, compatibilmente con le proprie disponibilità di bilancio.

## 3. STRUMENTI PER L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 3.1 SEDE

L’attuale struttura della Biblioteca si estende per circa 1.300 mq su tre superfici (pianoterra, sottopiano, garage).

La sede è caratterizzata da 5 “spazi” significativi che si ispirano ai momenti di una giornata lavorativa:

<sup>1</sup> Tratto da: **Amartya K. Sen**, *La disuguaglianza, Un riesame critico*, trad. it., Bologna, Il mulino, 1994.

- Sala **“Prima Lux”** (alba): ubicata nel sottopiano, dedicata alla didattica multimediale e agli eventi, attrezzata con **38 posti** a sedere, **7** computer riservati all’utenza, collegati in rete fra loro e con un grande wall-display e **1** televisore con lettore VHS.
- Sala **“Matutinum”** (mattino): ubicata a pianoterra, dedicata alle riunioni, allo studio e alla consultazione di grandi opere, attrezzata con **20 posti** a sedere e **1** computer collegato a un grande wall-display.
- Sala **“Meridies”** (mezzogiorno): ubicata a pianoterra, dedicata alla lettura di documenti, attrezzata con **30 posti** a sedere, **7** computer riservati agli utenti per navigare in Internet e altri **2** riservati alle ricerche nel catalogo elettronico.
- Sala **“Post Meridies”** (pomeriggio): ubicata nel sottopiano, per la consultazione dei periodici, della “letteratura grigia” e delle banche-dati, attrezzata con **8 posti** a sedere e **1** computer riservato all’utenza.
- Saletta **“Occasus”** (tramonto): ubicata nel sottopiano, per la consultazione dei fondi archivistici dell’IPSAIC (Istituto Pugliese per la Storia dell’Antifascismo e dell’Italia Contemporanea), attrezzata con **4 posti** a sedere e **1** computer riservato a studiosi e ricercatori.
- Sala **“Partnership”**: spazio ubicato nel sottopiano e attrezzato con **9 posti** a sedere, ove opera lo sportello UE “Europe Direct Puglia”. Nella stessa sala è installato uno scanner professionale a colori.

In complesso, quindi, per i visitatori sono disponibili **109** posti a sedere e **17** computer collegati a internet.

### 3.2 RACCOLTE DOCUMENTARIE

La Biblioteca dispone dei principali periodici ufficiali, nonché di codici e repertori vari, grandi opere lessicografiche ed enciclopediche; è specializzata nei profili tematici di interesse per le Pubbliche Amministrazioni e per l’azienda pubblica in generale (amministrazione, comunicazione e marketing, diritto, economia e finanza, multiculturalità, organizzazione e management, politiche pubbliche, politologia,); inoltre la biblioteca è dotata di una piattaforma di documenti elettronici con e-book, raccolte di immagini, periodici storici digitalizzati, materiale museale, archivistico.

Il patrimonio documentale è articolato nelle seguenti sezioni biblioteconomiche: Monografie e Grandi opere, Letteratura Grigia, Riviste Scientifiche e d’attualità, Banche-dati e Quotidiani.

A queste sezioni si aggiungono i fondi:

Denominazione	Descrizione
<b>Attraverso lo spettacolo</b>	Archivio digitale sul tema dell’arte dello spettacolo nell’ambito del patrimonio culturale italo-greco
<b>Building Apulia</b>	Raccolta di pubblicazioni presentate durante le edizioni della rassegna “Building Apulia: costruendo l’identità della Puglia”
<b>Biblioteca Giardino</b>	Fondo di testi sulla biodiversità e sulla cultura del giardino
<b>COOPTA</b>	Ospitato presso Teca del Mediterraneo, ma di proprietà della COOPTA, comprende: la biblioteca del Teatro comunale Piccinni, il Fondo A. Quaranta, il Fondo E. D’Attoma del Piccolo Teatro di Bari, il Fondo N. Marrone (materiali del Consorzio del Teatro Pubblico Pugliese, dell’Ente Teatrale Italiano e materiali vari sul teatro in Puglia)
<b>Europe Direct Puglia</b>	Fondo di proprietà dell’Università di Bari raccoglie materiali sulle attività e politiche delle Istituzioni europee
<b>Fondo Comunità Georgiana in Italia</b>	Raccolta di testi in lingua a disposizione dei georgiani residenti in Puglia
<b>Biblioteca “Le quattro stagioni”</b>	La Teca del Mediterraneo ospita nel proprio OPAC il Catalogo della Biblioteca “Le quattro stagioni” consultabile c/o la Clinica Pediatrica del Policlinico di Bari
<b>IPSAIC</b>	Archivio e Biblioteca di proprietà dell’IPSAIC relativi a temi della storia regionale del ‘900
<b>Raffaele Nigro</b>	Fondo documentale sulla figura del giornalista e scrittore di R. Nigro
<b>Progetto Apulia</b>	Fondo CUT-Bari (Centro Universitario Teatrale), Fondo N. Saponaro, Collezione M. Montrone. Il progetto riguarda anche documentazione di altri Enti: IPSAIC, Fondazione Di Vagno, Fondazione Gramsci di Puglia
<b>Scaffale di Genere</b>	Raccolta libraria relativa all’universo femminile
<b>Scaffale Multiculturale</b>	Fondo della Sezione Multiculturale con documenti sulla tematica multi/interculturale
<b>Sezione del Mare</b>	Fondo dell’Ass. “La Vedetta sul Mediterraneo” di Giovinazzo costituito da materiali riguardanti tematiche del mare (Consultazione c/o l’Associazione)

La biblioteca aggiorna le proprie raccolte sulla base di:

- Novità mensili proposte in visione dagli editori;
- Proposte d'acquisto degli utenti;
- Esame dei cataloghi, listati, bollettini editoriali.
- Scambi e doni.

Il patrimonio biblio-documentale viene catalogato secondo le norme Reicat e gli standard ISBD e soggetto applicando le Norme del GRIS e utilizzando i termini del "Thesaurus Regionale toscano".

### **3.3 RISORSE UMANE**

Le risorse umane rappresentano uno dei principali fattori di qualità di una Biblioteca. Il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse, questa funzione è amplificata dalle tecnologie dell'informazione in rete, che richiede maggiori competenze in termini di ricerca, orientamento e selezione delle fonti: la formazione e l'aggiornamento professionale dei bibliotecari sono indispensabili per garantire servizi adeguati all'evoluzione delle tecnologie.

Nella Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia lavorano:

- 11 bibliotecari per le attività biblio-documentali (attività di reference, reference digitale, ricerche bibliografiche e cataloghi, prestito, catalogazione bibliografica informatizzata, indicizzazione semantica, gestione delle raccolte biblio-documentali, produzione di bollettini elettronici e bibliografie tematiche, formazione e tutoraggio, organizzazione di rassegne librerie e workshop) e 5 operatori di biblioteca per attività di supporto;
- 10 dipendenti del Consiglio Regionale (attività amministrative, istituzionali e comunicazionali);
- 1 Dirigente del Consiglio Regionale della Puglia.

### **3.4 COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA**

La Biblioteca aderisce a:

- Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) attraverso il Polo bibliotecario di Foggia;
- Meta-OPAC MAI-AZALAI Italiano;
- Meta-OPAC MAI-AZALAI Italiano Biblioteche dei Consigli delle Regioni;
- ACNP (Archivio Collettivo Nazionale Periodici);
- Network NILDE (programma di cooperazione che permette alle biblioteche di richiedere e fornire i documenti in maniera reciproca);
- ESSPER (associazione promossa dalla Libera Università Carlo Cattaneo di Castellanza, per la cooperazione interbibliotecaria nell'attività di spoglio e Document Delivery di riviste di diritto e di scienze sociali).

## **4. I SERVIZI**

**I servizi di Teca del Mediterraneo sono in parte gratuiti, per quelli a pagamento è necessario consultare la tabella tariffe al par. 5.**

### **4.1 ORARI DI APERTURA**

La biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00. Il primo sabato di ogni mese, il 24 e il 31 dicembre dalle 09.00 alle 13.00. È chiusa nei giorni festivi e nel mese di agosto. Ulteriori eventuali chiusure sono segnalate con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi sul sito Web e in sede.

### **4.2 ISCRIZIONE**

**Ogni cittadino può entrare in biblioteca e usufruire dei servizi di Teca del Mediterraneo; occorre iscriversi compilando un modulo di iscrizione accompagnato da un documento valido d'identità (carta d'identità, passaporto, patente e permesso di soggiorno).**

### **4.3 ASSISTENZA AL PUBBLICO (REFERENCE)**

Il servizio consiste nell'assistenza diretta del personale bibliotecario all'utente per:

- Iscrivere nuovi utenti;
- Orientare sui servizi offerti e sulle modalità di utilizzo;

- Ricercare normative, bandi, avvisi, sentenze, giurisprudenza e altri documenti;
- Assistere nelle ricerche bibliografiche;
- Indirizzare alla consultazione;
- Attivare il prestito breve, ordinario, interbibliotecario e il document-delivery;
- Prenotare le postazioni internet.

#### 4.4 ASSISTENZA ONLINE (REFERENCE ON LINE)

**REFERENCE DIGITALE** – È il servizio di consultazione da remoto che permette di essere aggiornati sulla situazione dei propri prestiti, prenotazioni, proroghe; permette, inoltre, di aggiornare le proprie ricerche bibliografiche. Per accedere al servizio è necessario collegarsi all'indirizzo <http://www.bcr.puglia.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do> e accedere al proprio "Spazio lettore" inserendo login e password (è indispensabile essere iscritti in biblioteca. La password è fornita al momento dell'iscrizione).

**E-mail:** [biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)  
[riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2770**  
**Tel. 080 540 2710**

**"CHIEDI A TECA"** – È il servizio di Biblioteca a distanza che permette di rivolgere domande ai bibliotecari e ricevere risposte via e-mail entro 3 giorni lavorativi.

**E-mail:** [biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)  
[chiediateca.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:chiediateca.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2770**  
**Tel. 080 540 2772**

**"TECA LIVE"** – È il servizio di Biblioteca interattiva che permette di "chattare" con i bibliotecari su problematiche attinenti i servizi bibliodocumentali. Per utilizzare il servizio è sufficiente collegarsi alla home-page del sito web <http://biblioteca.consiglio.puglia.it> e cliccare sull'apposita icona.

**Tel. 080 540 2770 - 2772**

#### 4.5 SITO WEB E SOCIAL NETWORK

Il nuovo sito web della Biblioteca è consultabile all'indirizzo: <http://biblioteca.consiglio.puglia.it>.

Nel sito, uniformato alle "Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web", è possibile consultare:

- Le news e documenti sulle attività e servizi della Biblioteca;
- Il catalogo generale della Biblioteca e quelli settoriali (SebinaYou e OPAC);
- I bollettini elettronici (webzine) editi periodicamente;
- La documentazione su: partnership, iniziative, eventi culturali e sulle attività di formazione;
- Le informazioni logistiche e di servizio;
- Le informazioni su: attività e documenti della Comunicazione Istituzionale del C.R. Puglia.

La Biblioteca è anche presente sui social network: "Facebook" (Biblioteca Consiglio Reg Puglia), "Twitter" (@Tecamediterranea) e su "You Tube" (Teca del mediterraneo).

**E-mail:** [social.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:social.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2773**

#### 4.6 RICERCHE BIBLIOGRAFICHE E CATALOGHI

L'utente può effettuare ricerche bibliografiche e documentali consultando il catalogo da 4 postazioni dedicate ("Selene", "Venere", "Totem" e "Dorado"), oppure avvalendosi delle competenze del personale in servizio che svolge attività di orientamento, guida e assistenza. I bibliotecari facilitano l'apprendimento delle tecniche di ricerca da parte dell'utente indirizzandolo anche alla consultazione di repertori di settore e di enciclopedie.

Il materiale oggetto di ricerca in sede può essere riprodotto nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e delle tariffe stabilite dalla Carta dei servizi.

Le ricerche bibliografiche possono essere fatte attraverso il catalogo SebinaYou, collegandosi all'indirizzo <http://www.bcr.puglia.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do>, oppure mediante l'OPAC (Online Public Access Catalogue) all'indirizzo: <http://www.bcr.puglia.it/SebinaOpac/Opac>.

Il catalogo generale della biblioteca consente di effettuare ricerche per autore, titolo, soggetto, casa editrice, anno di edizione, parola-chiave e collocazione.

I documenti possono essere ricercati anche attraverso alcuni principali cataloghi bibliografici nazionali. In particolare:

- Nell'OPAC del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), nel metaopac Mai–Azalai italiano e in quello dei Consigli regionali, per le monografie, i periodici, le risorse elettroniche e il materiale audiovisivo;
- Nel Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP) per i periodici e per gli spogli di riviste;
- Nel Catalogo collettivo ESSPER per gli spogli o titoli analitici di periodici italiani di economia, diritto e scienze sociali.

**Costi: € 0,05 per pagina per la stampa di ricerche bibliografiche**

**E-mail: [biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**[riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2770**

**Tel. 080 540 2710**

#### **4.7 LA BIBLIOTECA DIGITALE**

SebinaYou, è il catalogo dove è possibile ricercare informazioni bibliografiche arricchite con copertine e abstract. L'utente attraverso lo spazio personale può accedere a una serie di servizi: richiesta di prestiti, suggerimenti d'acquisto e consultazione dello stato prenotazioni e prestiti.

Tutti i servizi sono accessibili da tablet e smartphone Apple e Android attraverso l'App gratuita "Biblio Teca" scaricabile da PlayStore e AppleStore.

Il SebinaYou rende disponibile l'accesso alla ReteINDACO, una "piattaforma digitale" di ultimissima generazione con contenuti gratuiti e a pagamento selezionati dalla rete. L'utente accede al servizio dal proprio spazio personale.

In rete sono disponibili video tutorial realizzati dai bibliotecari di Teca che illustrano l'utilizzo dei vari strumenti della biblioteca digitale.

#### **4.8 LETTURA E STUDIO**

Gli utenti possono utilizzare i posti disponibili nelle sale "Matutinum", "Meridies" e "Post Meridies" per lettura, attività di studio e ricerche personali.

È consentito l'uso del proprio pc collegandosi alla rete elettrica; la Biblioteca dovrebbe dotarsi di un sistema wireless per il collegamento ad internet.

#### **4.9 CONSULTAZIONE**

Il servizio di consultazione è disponibile dalle ore 09.00 alle 17.30 e consente di accedere a diverse tipologie di documenti. Dopo aver effettuato la ricerca e selezionato il materiale bibliografico è indispensabile individuare la collocazione e rivolgersi ai bibliotecari che consegneranno i documenti richiesti.

Modalità di consultazione e limiti al servizio:

**MONOGRAFIE** – L'utente può richiedere in consultazione un numero massimo di 5 monografie per volta da visionare nelle sale lettura; se ne possono consultare altre, dopo aver restituite le prime. I documenti possono essere richiesti in consultazione entro le ore 17.30 e riconsegnati al personale entro le 17.45. I materiali conservati nei depositi saranno consegnati dai bibliotecari entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.

**LETTERATURA GRIGIA** – Presso la Biblioteca è disponibile un cospicuo fondo di "letteratura grigia", cioè documentazione che non è reperibile attraverso i normali canali del mercato editoriale. Per la consegna e/o la consultazione l'utente dovrà rivolgersi ai bibliotecari in sala "Post Meridies" ed osservare le stesse modalità di consultazione illustrate per le monografie.

**VHS E DVD** – La Biblioteca possiede una raccolta di videocassette e DVD contenenti la registrazione audio/video delle sedute del Consiglio Regionale della Puglia a partire dalla seduta del 25 marzo 1986 fino al 2008. Possono essere richiesti presso la Sala Riviste e visionate nella sala "Prima Lux" dotata di televisore con videoregistratore. Possono essere presi in prestito – con obbligo di restituzione – soltanto dai consiglieri regionali in carica, dagli ex consiglieri regionali e dai dipendenti regionali, previa esibizione del tesserino di riconoscimento.

Dal 20 giugno 1995 le sedute del Consiglio Regionale della Puglia sono consultabili in formato digitale da: <http://www.consiglio.puglia.it>.

**RIVISTE SCIENTIFICHE E DI ATTUALITÀ** – Nella sala “Post Meridies” sono consultabili circa 500 titoli di riviste “scientifiche”, “di attualità” ed “ufficiali”. Negli appositi espositori è possibile trovare l’ultimo numero di ogni periodico, mentre i fascicoli delle annate precedenti possono essere richiesti al personale in servizio. La versione digitale di decine di riviste scientifiche è consultabile dalla postazione “Dorado” riservata all’utenza.

**PUBBLICAZIONI UFFICIALI** – Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (BURP) in formato cartaceo dell’anno in corso e di precedente è consultabile nella sala “Meridies”.

Le seguenti pubblicazioni ufficiali sono liberamente disponibili on line, prenotando una postazione internet, o rivolgendosi ai bibliotecari:

- Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI);
- Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (BURP) in formato digitale dal 1999;
- Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee (GUCE), in formato elettronico dal 1984.

È possibile recuperare il formato elettronico di bandi e di avvisi di concorsi pubblicati nei bollettini ufficiali delle altre Regioni italiane.

**QUOTIDIANI** – Nella sala “Meridies” gli utenti possono leggere numerosi quotidiani nazionali e stranieri. I numeri degli ultimi 10 giorni possono essere richiesti ai bibliotecari del reference.

**BANCHE DATI** – La Biblioteca offre numerose banche-dati elettroniche, consultabili in autonomia dalla postazione “Dorado” collocata nella sala “Post Meridies” o con l’assistenza dei bibliotecari. È possibile stampare documenti nel rispetto della normativa sul diritto d’autore.

**Costi: € 0,05 per pagina stampata**

**E-mail: [riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2710**

**GRANDI OPERE A “SCAFFALE APERTO”** – Nella sala “Matutinum” e negli spazi adiacenti sono raccolte a scaffale aperto numerose “grandi opere” come dizionari, repertori, enciclopedie, atlanti, lessici, trattati, codici, annuari, alcune delle quali con appendici o complementi in formato elettronico. Per la consultazione l’utente dovrà rivolgersi ai bibliotecari.

#### **4.10 PRESTITI**

La Biblioteca mette a disposizione il proprio patrimonio documentale per:

**PRESTITO BREVE** – Le monografie, le riviste, la letteratura grigia, il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia possono essere dati in prestito – 4 documenti per volta – per un massimo di 3 ore, con restituzione entro le ore 17.30.

La richiesta di prestito breve può essere formulata entro le ore 17.00. I quotidiani sono ammessi al prestito breve nella giornata successiva a quella di loro pubblicazione.

**E-mail: [biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2770**

**[riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2710**

**PRESTITO ORDINARIO** – Possono essere prestati 3 volumi per un tempo massimo di 15 giorni; alla scadenza l’utente può chiedere una sola proroga per i successivi 15 giorni se le opere non sono prenotate da altri utenti. Questa operazione può essere effettuata il giorno prima della scadenza, telefonando negli orari di apertura del servizio al pubblico entro le ore 17.30, o per e-mail. I libri già in prestito possono essere prenotati telefonicamente o per e-mail. Sono escluse dal prestito le grandi opere (enciclopedie, codici, repertori, annuari, banche-dati su CD/DVD) i periodici e i testi biblioteconomici. Alla scadenza dei prestiti l’utente si impegna a restituire i libri senza alcun ritardo; per quelli in scadenza nel mese di agosto, la restituzione potrà avvenire nei primi giorni feriali di settembre.

**E-mail: [biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2770**

**[riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2710**

**PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL)** – I libri non presenti nel nostro Catalogo e in quelli delle biblioteche della città di Bari possono essere richiesti a biblioteche terze – italiane ed estere - in numero massimo di 3, compilando i moduli e consegnandoli al servizio di reference, inviando una

e-mail o compilando un modulo elettronico disponibile al seguente indirizzo <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/ViewStatic.aspx?q=99AA238A8EA6EE6A6781F2416A7F802D>.

Possono essere richieste anche copie di parti di libri (ILL-Copy).

La Biblioteca si impegna ad avviare la procedura del prestito entro 4 giorni lavorativi. La consegna dei libri dipende dai tempi postali.

**Costi: € 1,50 per documento + eventuali spese della biblioteca terza (ILL)**

**€ 0,50/1,00 per doc. + eventuali spese della biblioteca terza (ILL-Copy)**

**E-mail: [prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2711**

**RECUPERO DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY)** – Gli articoli di riviste non presenti nel nostro Catalogo e in quelli delle biblioteche della città di Bari possono essere richiesti in copia a biblioteche terze in numero massimo di 3 per volta, compilando i moduli e consegnandoli al servizio di reference, inviando una e-mail o compilando un modulo disponibile al seguente indirizzo <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/ViewStatic.aspx?q=99AA238A8EA6EE6A6781F2416A7F802D>.

**Costi: € 0,50 per documento + € 0,05 per ogni pagina stampata**

**E-mail: [riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2716**

#### **4.11 FOTOCOPIE E STAMPE**

La Biblioteca, nel rispetto delle leggi del diritto d'autore, offre un servizio di fotocopie e di stampe:

a) **Riproduzione – mediante operatore** – di documenti in formato cartaceo, non ammessi al prestito, nella stessa giornata massimo **20 pagine**; (**Costi: € 0,05 per pagina**)

b) **Stampa – mediante operatore** – di documenti in formato digitale, nella stessa giornata massimo **100 pagine**; (**Costi: € 0,05 per pagina**)

c) **Riproduzione autonoma** di fotocopie con scheda prepagata, da acquistare dagli operatori della Sezione Riviste nella sala "Post Meridiem".

**(Costi: Scheda n. 50 copie: € 2,50; Scheda n.100 copie: € 5,00)**

#### **4.12 PROPOSTE D'ACQUISTO (Servizio "desiderata")**

Gli utenti possono proporre l'acquisto di documenti, compilando un apposito modulo disponibile presso il servizio di reference, inviando una e-mail, attraverso il proprio spazio personale o compilando un modulo disponibile al seguente indirizzo <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/ViewStatic.aspx?q=99AA238A8EA6EE6A6781F2416A7F802D>.

La Biblioteca è tenuta a rispondere alla richiesta entro un massimo di 3 giorni e si impegna, in caso positivo, a inoltrare l'ordine di acquisto nei successivi 3. L'utente, avvisato della disponibilità del documento, può prenderlo in prestito entro i 7 giorni successivi; mentre l'abbonamento ad una nuova rivista sarà attivato a partire dall'anno successivo.

**E-mail: [desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it)**

**Tel. 080 540 2711**

#### **4.13 CONNESSIONE INTERNET**

È possibile navigare gratuitamente in internet per un'ora al giorno. Il tempo di navigazione può prolungarsi se non vi sono altre prenotazioni. La postazione può essere prenotata per il giorno stesso e/o quello successivo: telefonicamente dalle 08.45 alle 09.15, oppure di persona dalle 09.00 alle 18.00. Un ritardo superiore a 15 minuti fa decadere la prenotazione. Gli utenti potranno utilizzare in autonomia la postazione prenotata a proprio nome per consultare: siti web, documenti off-line, effettuare il "download" di documenti, inviare e ricevere e-mail e utilizzare social network e chat.

**All'utente non è consentito:**

- Utilizzare postazioni diverse da quella prenotata;
- Cedere la postazione prenotata senza avvertire i bibliotecari;
- Installare programmi e salvare dati;
- Effettuare operazioni che compromettano l'operatività della rete o le configurazioni della postazione;
- Accendere o spegnere autonomamente la postazione;
- Scaricare documenti protetti dalle normative vigenti sul diritto d'autore;
- Navigare in siti che violino i principi di etica: in tal caso l'operatore può vietare immediatamente

la navigazione.

**Tel. 080 540 2770**

#### **4.14 INFORMAZIONI DI COMUNITÀ**

Le informazioni di comunità illustrano i servizi della Regione, degli enti locali collegati e di altre istituzioni, includono documentazione di fonte pubblica, segnalazioni sui servizi preposti alla ricerca di lavoro e sull'offerta formativa e scolastica, notizie sulle iniziative culturali e servizi rivolti a persone svantaggiate (stranieri, persone in cerca di occupazione).

Le informazioni potranno essere richieste presso:

#### **IL REFERENCE DELLA BIBLIOTECA;**

**L'INFOPOINT DEL CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA** per:

- Accedere agli atti e ai documenti amministrativi (leggi, delibere, regolamenti e Burp)
- Avere informazioni sui procedimenti amministrativi, iter delle pratiche e uffici responsabili;
- Conoscere le attività dell'amministrazione e il suo funzionamento;
- Ottenere ricerche tematiche di ambito regionale; informazioni su corsi, concorsi, gare e appalti;
- Informarsi sulle iniziative e opportunità dell'Unione Europea;

**E-mail:** [infopoint@consiglio.puglia.it](mailto:infopoint@consiglio.puglia.it)  
[infopoint2@consiglio.puglia.it](mailto:infopoint2@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2772**

**LO SPORTELLO EUROPE DIRECT** per:

- Ricevere informazioni sui settori di attività dell'Unione Europea;
- Ottenere informazioni, consulenza e assistenza su legislazione, politiche, programmi e finanziamenti dell'UE;

**E-mail:** [europedirectpuglia@consiglio.puglia.it](mailto:europedirectpuglia@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2786**

**LO SPORTELLO "CITTADINANZA ATTIVA" e "NODO PUGLIESE ANTIDISCRIMINAZIONE"** per:

- Orientare sui servizi socio-sanitari della Città e della Provincia di Bari;
- Informare sui diritti di cittadinanza;
- Assistere nella compilazione della modulistica richiesta per il rinnovo, rilascio e aggiornamento del titolo di soggiorno;
- Orientare al lavoro e alla formazione professionale;
- Aiutare in situazioni di particolare difficoltà.

Il servizio - aperto ogni Lunedì e Giovedì dalle 11.00 alle 17.00 - è rivolto ai cittadini stranieri.

**E-mail:** [sportellocittadinanzattiva@consiglio.puglia.it](mailto:sportellocittadinanzattiva@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2310**

#### **4.15 ATTIVITÀ MULTICULTURALE**

La Biblioteca offre attraverso la Sezione Multiculturale attività di base rivolte all'accoglienza degli utenti stranieri, organizza e promuove tavole rotonde e corsi di lingua. La sezione collabora con biblioteche della Regione e del Mediterraneo, con istituzioni scolastiche e Università.

**E-mail:** [sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2713**

#### **4.16 SEZIONE "BIBLIOTECA GIARDINO"**

La sezione biblioteca-giardino svolge varie attività finalizzate al benessere e alla qualità della vita come:

- Conoscenza, valorizzazione e protezione della biodiversità;
- Diffusione della cultura del giardino e della dieta mediterranea;
- Promozione delle buone pratiche per la gestione del territorio.

La sezione svolge attività editoriale e organizza convegni, seminari e mostre in collaborazione con Università, associazioni culturali, enti di ricerca e Accademie.

**E-mail:** [bibliotecagiardino@consiglio.puglia.it](mailto:bibliotecagiardino@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2771**

#### 4.17 SEZIONE DI GENERE

La Sezione di Genere promuove la cultura e i saperi dell'universo femminile attraverso incontri tematici, eventi e seminari. Il fondo librario è a disposizione per coloro che vogliono approfondire il percorso di genere.

**E-mail:** [sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2713**

#### 4.18 IPSAIC (Istituto Pugliese per la Storia dell'Antifascismo e dell'Italia Contemporanea)

L'IPSAIC collabora all'attività di ricerca dell'INSMLI, del Ministero della Pubblica Istruzione e di diversi istituti universitari. L'istituto conserva diversi fondi relativi della storia regionale del '900 e un fondo librario di circa 10.000 tra: volumi, opuscoli, periodici, materiale fotografico, iconografico ed audiovisivo. Consultazione previo appuntamento.

**E-mail:** [antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2712**

#### 4.19 SERVIZI PER DIVERSAMENTE ABILI

La Biblioteca è una struttura aperta ai disabili, i quali possono accedere senza difficoltà alla sala lettura con il supporto degli operatori. Dispone di una computer riservato ai disabili visivi.

La biblioteca ha standardizzato il sito web alle "Linee Guida di accessibilità WCAG 1.0" (livello di conformità Doppia-A) raccomandate dal World Wide Web Consortium (W3C) nell'ambito della Web Accessibility Initiative.

#### 4.20 PROMOZIONE CULTURALE, EVENTI

La Biblioteca promuove la diffusione della cultura sul territorio attraverso l'organizzazione e la partecipazione ad eventi: presentazione di novità editoriali, incontri con gli autori, seminari formativi, convegni e fiere. Con cadenza periodica organizza il workshop di ambito biblioteconomico e la rassegna "Building Apulia: costruendo l'identità della Puglia".

#### 4.21 PRODOTTI EDITORIALI

**BOLLETTINI ELETTRONICI (WEBZINE)** – La Biblioteca pubblica periodicamente in formato elettronico 6 "webzine" (bollettini elettronici):

- "Biblos": bollettino sulle nuove acquisizioni inserite nel catalogo digitale;
- "Bits&NPM": bollettino sul management pubblico nella "società della conoscenza";
- "Noprofit": bollettino sui profili pubblici e privati del Terzo Settore;
- "Regio": bollettino sulle tematiche del regionalismo e federalismo;
- "TecaNews": bollettino sugli eventi e le iniziative della Biblioteca;
- "Terminus": bollettino sulle relazioni transfrontaliere nel Mediterraneo.

I bollettini sono disponibili all'indirizzo <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/Webzine.aspx>; possono essere ricevuti via e-mail iscrivendosi alla mailing-list inviando la richiesta a [infopoint@consiglio.puglia.it](mailto:infopoint@consiglio.puglia.it).

**BIBLIOGRAFIE TEMATICHE** – Su richiesta i bibliotecari possono elaborare bibliografie e dossier tematici. La richiesta, completa di dati anagrafici, va inoltrata alla Dirigenza, la quale entro 5 giorni lavorativi ne comunica l'esito.

**Costi: da concordare con la Dirigenza**

**E-mail:** [daloiso.daniela@consiglio.puglia.it](mailto:daloiso.daniela@consiglio.puglia.it)  
[biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2788**

**Tel. 080 540 2770**

#### 4.22 AGGIORNAMENTO E TIROCINIO

La Biblioteca organizza incontri di informazione e aggiornamento (information literacy) rivolti agli utenti secondo un calendario periodico pubblicato sul sito di Teca. L'iscrizione ai moduli è gratuita

**E-mail:** [collaborazioni.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:collaborazioni.biblioteca@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2716**

Presso la Biblioteca è possibile partecipare a stage e tirocini seguiti da tutor.

Le richieste devono essere indirizzate alla Dirigenza che ne comunicherà l'esito entro 3 giorni lavorativi.

**E-mail:** [daloiso.daniela@consiglio.puglia.it](mailto:daloiso.daniela@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2788**

## 5. TARIFFE

Servizio	Sala	Doc.	Consultazione	Tariffe
Stampa Ricerche	Meridies/Post Meridies	100 pag.	Assistita	€ 0,05 x pag.
Prestito Interbibliotecario (ILL)	Meridies	3	Assistita	1,50 + spese
Prestito Interbibliotecario (ILL-Copy)	Meridies	3	Assistita	€ 0,50/1,00 + spese
Recupero documenti (Document Delivery)	Post Meridies	3	Assistita	€ 0,50 + spese
Fotocopie doc. cartaceo	Meridies	20 pag.	Assistita	€0,05 x pag.
Stampa doc. digitale	Meridies/Post Meridies	100 pag.	Autonoma/Assistita	€0,05 x pag.
Scheda prepagata (50 copie)	Post Meridies	--	Autonoma	€2,50
Scheda prepagata (100 copie)	Post Meridies	--	Autonoma	€5,00
Informazioni di comunità	Meridies/Post Meridies	--	Assistita	€0,05 x pag.
Bibliografie e dossier tematici	Meridies/Post Meridies	--	Assistita	<b>(3)</b>

(3) Tariffa da concordare con la Dirigenza.

## 6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

### 6.1 DOVERI

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

**L'amministrazione regionale** deve:

- Finanziare adeguatamente la Biblioteca, con risorse umane, strumentali e tecnologiche secondo le esigenze della comunità;
- Definire ed 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, depositare le borse in appositi armadietti e compilare la scheda di uscita;
- Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, ordine pubblico e buon costume, l'igiene personale, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- Aver cura dei documenti e degli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- Essere cortese, corretto, collaborativo con il personale (anche quando in uscita la barriera "antitaccheggio" attiva la modalità di allarme).

**L'utente che non rispetterà quanto riportato nella presente Carta, sarà richiamato formalmente dalla Dirigenza e, se recidivo, potrà essere allontanato temporaneamente o permanentemente dalla Biblioteca con provvedimento scritto.**

**I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca,  
i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti.  
I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.**

**6.2 RISARCIMENTO**

Se si smarrisce o si deteriora (sottolineando, strappando etc.) il documento preso in prestito, si è tenuti a rimborsarlo secondo il prezzo di mercato. Se il documento non è più in commercio, la somma da corrispondere sarà determinata dalla Dirigenza.

I danni prodotti alle postazioni internet dovranno essere risarciti pagando la somma necessaria per la riparazione e/o il ripristino.

**6.3 TUTELA**

**RAPPORTO CON GLI UTENTI** – Il personale della Biblioteca è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, altresì è obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e ad indossare per tutta la durata del rispettivo turno di lavoro, il cartellino di riconoscimento.

**DIRITTO ALLA RISERVATEZZA** – Ogni cittadino ha diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca a condizione di garantire il rispetto dei diritti altrui.

**DEROGHE** – L'utente ha il diritto di chiedere un incontro con la Dirigenza per eventuali deroghe a quanto stabilito in questa Carta. In caso di assenza della dirigenza, le eventuali deroghe sono decise dal personale in servizio.

**E-mail:** [daloiso.daniela@consiglio.puglia.it](mailto:daloiso.daniela@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2788**

**SUGGERIMENTI E RECLAMI** – L'utente, qualora ritenga che il servizio non sia stato svolto nel rispetto delle indicazioni riportate nella Carta dei Servizi, può esporre alla Dirigenza reclami o suggerimenti scritti a mezzo posta ordinaria, e-mail. Può anche compilare l'apposito modulo disponibile online all'indirizzo:

<http://biblioteca.consiglio.puglia.it/ViewStatic.aspx?q=99AA238A8EA6EE6A6781F2416A7F802D>.

Le risposte scritte saranno comunicate entro 7 giorni lavorativi dalla data del reclamo.

**E-mail:** [daloiso.daniela@consiglio.puglia.it](mailto:daloiso.daniela@consiglio.puglia.it)

**Tel. 080 540 2788**

## 7. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio bibliotecario percepita dagli utenti è condizionata da diversi fattori quali: educazione, capacità comunicative, disponibilità all'ascolto, professionalità del personale e tempi di attesa.

La biblioteca si impegna a fissare i requisiti minimi del servizio, direttamente rilevabili dagli utenti, secondo la seguente tempistica:

Preavviso di chiusura della sede	3 giorni lavorativi
Risposta della dirigenza ai reclami scritti	7 giorni lavorativi
Servizio "Chiedi a Teca"	3 giorni lavorativi
Messa a disposizione dei documenti custoditi nei depositi	2 giorni lavorativi
Conservazione dei quotidiani	10 giorni lavorativi
Tempo di consultazione di un quotidiano, in caso di più richieste	20 minuti
Tempo minimo di uso dei computer per navigare in internet	15 minuti
Durata prestito breve	3 ore
Durata prestito ordinario	15 giorni
Durata prestito interbibliotecario	30 giorni
Adempimento prestito interbibliotecario	4 giorni lavorativi
Adempimento document-delivery	4 giorni lavorativi
Decisione della dirigenza in merito ai "desiderata" dell'utente	3 giorni lavorativi
Inoltro dell'ordine di acquisto del documento richiesto dall'utente	3 giorni lavorativi
Decisione della dirigenza in merito alle richieste di dossier tematici	5 giorni lavorativi
Decisione della dirigenza in merito alle richieste di utilizzo delle sale	1 giorno lavorativo
Fotocopie	15 minuti

La biblioteca fissa, altresì, i livelli di qualità per l'erogazione dei suoi servizi adottando gli indicatori tratti da "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane". Gli indici riportati nella seguente tabella sono calcolati sulla base di dati riferiti al 2012<sup>2</sup>. La biblioteca considera tali indici come riferimento di base per migliorare le proprie performance di servizio.

Indicatore	Categoria	Funzione valutativa	Valore
Indice di superficie	Sede	Accessibilità	<b>0,002</b>
Indice di Apertura	Orario di apertura	Accessibilità	<b>35,7</b>
Indice della dotazione personale	Personale	Accessibilità	<b>0,124</b>
Indice di spesa	Disponibilità economica	Vitalità	<b>0,323</b>
Indice della dotazione documentaria	Dotazione documentaria	Vitalità	<b>0,008</b>
Indice della dotazione periodici	Dotazione documentaria	Vitalità	<b>0,096</b>
Indice di incremento della dotazione docum.	Dotazione documentaria	Vitalità	<b>0,104</b>
Indice di impatto	Utenti	Impatto, Efficacia	<b>0,014</b>
Indice di prestito	Servizi	Efficacia	<b>0,001</b>
Indice di Circolazione	Dotazione documentaria	Efficacia	<b>0,095</b>
Indice di fidelizzazione	Utenti	Efficacia	<b>5,940</b>
Indice di frequentazione	Utenti, Servizi	Impatto, Efficacia e Accessibilità	<b>0,005</b>
Indice di affollamento	Sede	Accessibilità	<b>7,877</b>
Indice del servizio di reference	Servizi	Efficacia	<b>0,002</b>
Indice di costo servizi	Servizi	Efficacia	<b>416,93</b>

La biblioteca si propone di attuare piani di miglioramento per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Realizzazione della Guida Rapida ai servizi;
- Creazione delle FAQ (Frequently Asked Questions) della Carta dei Servizi;
- Installazione di una rete wi-fi per la connessione ad internet;
- Creazione di tutorial per l'utilizzo degli strumenti di ricerca bibliografica;
- Adeguamento costante del sito web;
- Aggiornamento delle raccolte documentarie;
- Aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della Qualità.

<sup>2</sup> Alcuni dati di riferimento nel calcolo degli indicatori: *Popolazione* (4.091.259 abitanti della Regione), *Transazioni informative* (la sommatoria di tutte le richieste informative formulate dagli utenti in loco e da remoto).

## 8. CONTATTI

<b>Servizio Biblioteca e Comunicazione Istituzionale</b>	
<b>Direzione</b> Daniela Dalonso	Tel.: 080 540 2788 <a href="mailto:Dalonso.daniela@consiglio.puglia.it">Dalonso.daniela@consiglio.puglia.it</a>
<b>Attività di Biblioteca</b>	
<b>Segreteria di Direzione</b> Francesco De Grandi (P.O.) Daniela Ardillo	Tel./Fax: 080 540 2774 – 2787 <a href="mailto:direzione.biblioteca@consiglio.puglia.it">direzione.biblioteca@consiglio.puglia.it</a> <a href="mailto:segreteria.biblioteca@consiglio.puglia.it">segreteria.biblioteca@consiglio.puglia.it</a> <a href="mailto:controllodigestione.biblioteca@consiglio.puglia.it">controllodigestione.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Aggiornamento ACNP</b> Domenica Di Cosmo	Tel.: 080 540 2716 <a href="mailto:gestoresol2.biblioteca@consiglio.puglia.it">gestoresol2.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Aggiornamento ESSPER</b> Teodora Mariani	Tel.: 080 540 2716 <a href="mailto:servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it">servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Assistenza al pubblico</b> (Monografie, Grandi opere) Maria A. Abenante, Giuseppina Bavaro, Luciana L. De Benedictis Anna A. Filograno, Paola Grimaldi, Antonio Lovecchio	Tel.: 080 540 2770 <a href="mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it">biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Assistenza al pubblico</b> (Riviste, Letteratura Grigia) Domenica Di Cosmo, Gabriella La Macchia, Daniela A. Lo Martire Teodora Mariani, Beatrice C. Sassone	Tel.: 080 540 2710 <a href="mailto:servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it">servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it</a> <a href="mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it">riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Attività di informazione e aggiornamento per gli utenti</b> Domenica Di Cosmo, Daniela A. Lo Martire, Teodora Mariani	Tel./Fax: 080 540 2716 <a href="mailto:collaborazioni.biblioteca@consiglio.puglia.it">collaborazioni.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Catalogazione</b> Maria A. Abenante, Domenica Di Cosmo, Anna A. Filograno, Paola Grimaldi, Gabriella La Macchia, Daniela A. Lo Martire, Antonio Lovecchio, Teodora Mariani, Beatrice C. Sassone	Tel.: 080 540 2711 – 2716 <a href="mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it">biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Customer Satisfaction</b> Antonio Lovecchio	Tel.: 080 540 2759 <a href="mailto:webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it">webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Digitalizzazione Riviste</b> Beatrice C. Sassone	Tel.: 080 540 2716 <a href="mailto:servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it">servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Document Delivery</b> (Riviste) Gabriella La Macchia	Tel./Fax: 080 540 2716 – 2710 <a href="mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it">riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Gestione Banche dati</b> Domenica Di Cosmo	Tel./Fax: 080 540 2716 <a href="mailto:banchedati.biblioteca@consiglio.puglia.it">banchedati.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Gestione logistica</b> (Riviste) Teodora Mariani	Tel./Fax: 080 540 2716 <a href="mailto:servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it">servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Gestione SOL</b> (Sebina Open Library) Paola Grimaldi Domenica Di Cosmo	Tel.: 080 540 27 11 – 2716 <a href="mailto:gestoresol1.biblioteca@consiglio.puglia.it">gestoresol1.biblioteca@consiglio.puglia.it</a> <a href="mailto:gestoresol2.biblioteca@consiglio.puglia.it">gestoresol2.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Gestione Sistema Tatroo</b> Antonio Lovecchio	Tel.: 080 540 2759 <a href="mailto:webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it">webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Istituto per la Storia dell'Antifascismo e dell'Italia Contemporanea</b> Prof. Vito Antonio Leuzzi	Tel.: 080 540 2712 <a href="mailto:antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it">antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Prestito Interbibliotecario</b> Luciana L. De Benedictis	Tel./Fax: 080 540 2711 <a href="mailto:prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it">prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Rassegna "Building Apulia"</b> Paola Grimaldi	Tel.: 080 540 2711 <a href="mailto:buildingapulia.biblioteca@consiglio.puglia.it">buildingapulia.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Servizio visioni e "desiderata"</b> Paola Grimaldi	Tel.: 080 540 2711 <a href="mailto:desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it">desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it</a>
<b>Sezione Biblioteca Giardino</b> Anna Rita Somma	Tel.: 080 540 2771 <a href="mailto:bibliotecagiardino@consiglio.puglia.it">bibliotecagiardino@consiglio.puglia.it</a>

**Sezione di Genere**

Rosalba Magistro, Daniela Shawki

Tel./Fax: 080 540 2713

[sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it)**Sezione Multiculturale**

Rosalba Magistro, Dhurata Vreshtazi

Tel./Fax: 080 540 2713

[sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it)**Workshop annuale**

Comitato scientifico e organizzativo Coop. Ninive

Tel./Fax: 080 540 2711

[biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:biblioteca@consiglio.puglia.it)**Attività di Comunicazione Istituzionale****Posizione organizzativa Comunicazione Istituzionale**

Arcangelo Tedone (P.O.)

Tel./Fax: 080 540 2715

[comunicazione@consiglio.puglia.it](mailto:comunicazione@consiglio.puglia.it)**Conversione digitale dei Bollettini elettronici (Webzine)**

Antonio Lovecchio

Tel.: 080 540 2759

[webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it)**Direttore responsabile Bollettini elettronici (Webzine)**

Arcangelo Tedone (P.O.)

Tel./Fax: 080 540 2715

[comunicazione@consiglio.puglia.it](mailto:comunicazione@consiglio.puglia.it)**Gestione social network**Giuseppina Bavaro  
Giulia Murolo

Tel.: 080 540 2773

[social.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:social.biblioteca@consiglio.puglia.it)  
[gmurolo@consiglio.puglia.it](mailto:gmurolo@consiglio.puglia.it)**Infopoint del Consiglio Regionale della Puglia**Giuseppe Angiuli  
Giulia Murolo  
M. Irene Paolino

Tel./Fax: 080 540 2772 – 2773 – 2714

[infopoint2@consiglio.puglia.it](mailto:infopoint2@consiglio.puglia.it)  
[infopoint@consiglio.puglia.it](mailto:infopoint@consiglio.puglia.it)  
[europedirectpuglia@consiglio.puglia.it](mailto:europedirectpuglia@consiglio.puglia.it)**Servizi logistici e stand C.R. Fiera del Levante**

Antonio Barile

Tel.: 080 540 2784

[servizilogistici.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:servizilogistici.biblioteca@consiglio.puglia.it)**Sportello Europe-Direct**

M. Irene Paolino

Tel.: 080 540 2786

[europedirectpuglia@consiglio.puglia.it](mailto:europedirectpuglia@consiglio.puglia.it)**Sportello "Cittadinanza Attiva" e****"Nodo pugliese antidiscriminazione"**Giuseppe Tulipani - Presidente "Angeli della Vita"  
Maria Antonia Lo Giudice – Resp. "Nodo Pugliese Antidiscriminazione"

Tel.: 080 540 2310

[sportellocittadinanzattiva@consiglio.puglia.it](mailto:sportellocittadinanzattiva@consiglio.puglia.it)