

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE BIBLIOTECA E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DEL CONSIGLIO REGIONALE 14 marzo 2017, n. 31

Adozione della Carta dei Servizi della Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale del Consiglio Regionale della Puglia. 27^a edizione.

Il giorno **14** del mese di **Marzo** dell'anno **2017**, nella sede della Sezione Biblioteca e Comunicazione istituzionale, sito in Bari alla Via Giulio Petroni, 19/A;

Vista la legge n° 853/1973 sull'autonomia funzionale e contabile dei Consigli delle Regioni a statuto ordinario;

Vista la legge regionale n° 6 del 21 marzo 2007 "Norme sull'autonomia organizzativa, funzionale e contabile del Consiglio Regionale";

In applicazione e per gli effetti di cui alla Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale n° 328/2009;

Vista la deliberazione n. 27 febbraio 2016 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio di concreta attuazione all'autonomia organizzativa, funzionale e contabile del Consiglio regionale, in osservanza della L.R. 7/2004, art.23, nonché di approvazione dello schema di Alta Organizzazione del Consiglio regionale della Puglia;

Vista la deliberazione n. 39 del 20 Aprile 2016 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio di Approvazione definitiva dell'Atto di Alta Organizzazione di cui alla Deliberazione n.27 del 08/02/2016;

Vista la deliberazione del Consiglio regionale n. 76 adottata dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio nella seduta del 13/12/2016 relativa all'approvazione del Bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'esercizio finanziario 2017 e pluriennale 2017-2019.

Vista la Legge regionale n. 40 del 30/12/2016 relativa alle Disposizioni per la formazione del Bilancio di Previsione 2017 e Bilancio pluriennale 2017-2019 della Regione Puglia (Legge di stabilità regionale 2017);

Vista la Legge regionale n. 41 del 30/12/2016 di approvazione del Bilancio di Previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2017 e pluriennale 2017-2019;

Premesso

che l'art. 7 del regolamento del Servizio Biblioteca e Comunicazione Istituzionale, approvato dall'Ufficio di Presidenza con deliberazioni n. 141 del 15/11/1995, n° 109 03/07/1997, n° 106 del 22/06/1999 prevede che, ai fini di informazione per l'utenza, il Servizio Biblioteca e Comunicazione Istituzionale predispone un "Manuale d'Uso" — aggiornato periodicamente — nel quale sono riportate tutte le notizie relative alle prestazioni in atto e alle attività programmate, nonché all'organizzazione, alle procedure, ai diritti e obblighi dell'utenza;

che nel corso degli anni, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità fornendo informazioni sempre più puntuali sulle modalità di erogazione dei servizi, si è addivenuti all'adozione di 25 edizioni del "Manuale d'uso", successivamente denominato "Carta dei servizi";

che, come si evince dalle "Linee guida per la redazione dei regolamenti e delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche" emanate dall'Associazione Italiana Biblioteche; per sua stessa natura la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e frui-

zione dei servizi e che 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.

Tenuto conto che l'ultimo adeguamento alla "Carta dei servizi" è avvenuto con determinazione dirigenziale n.69 del 14 novembre 2013, regolarmente pubblicata sul BURP n.156 del 28 novembre 2013;

Ritenuto opportuno, nell'ottica di un miglioramento continuo delle attività espletate dalla Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale del Consiglio regionale, approvare la nuova rimodulazione della Carta dei Servizi per innalzare ulteriormente gli standard di servizio, come si evince dal testo allegato alla presente determinazione e di essa facente parte integrante;

ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L.R. N. 28/2001 E AL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA' DEL CONSIGLIO REGIONALE

La presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.

Si attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, statale e comunitaria e secondo le direttive dell'Ufficio di Presidenza e che il presente schema di provvedimento è conforme alle risultanze dell'istruttoria.

Il Funzionario Istruttore
Elena Infantini

P.O. "Promozione e diffusione della Cultura"
dott. Francesco De Grandi

Tutto ciò premesso e considerato

DETERMINA

- Di approvare quanto in premessa riportato;
- Di adottare, per i motivi richiamati nelle premesse, la 27° edizione della Carta dei Servizi della Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia, parte integrante e sostanziale della presente determinazione.
- Di dare atto che la presente determinazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio del Consiglio Regionale.
- Di trasmettere due copie conformi all'originale della presente determinazione alla Segreteria Generale per la raccolta e la pubblicazione per cinque giorni all'Albo.
- Di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia e sul portale del Consiglio regionale.
- Di custodire n. 1 originale del presente provvedimento presso la Sezione Biblioteca e Comunicazione istituzionale.
- Il presente atto è immediatamente esecutivo

IL DIRIGENTE DELLA SEZIONE
Dott.ssa Daniela Daliso



Consiglio Regionale della Puglia



Teca del Mediterraneo

Biblioteca Multimediale & Centro di Documentazione
del Consiglio Regionale della Puglia

Carta dei Servizi

27° edizione - Marzo 2017

Via Giulio Petroni 19/a - 70124 Bari
tel. 080 5402770
biblioteca@consiglio.puglia.it
<http://biblioteca.consiglio.puglia.it>

Orari di Apertura:
09.00 – 18.00 (Lun.-Ven.)
09.00 – 13.00 (Primo Sabato del Mese)

Dirigente della Sezione Biblioteca: dott.ssa Daniela Daloiso
Dirigente Struttura di Progetto "Riorganizzazione del Polo Bibliotecario Regionale:
dott.ssa Anna Vita Perrone
Referente per la Promozione e Diffusione della Cultura: dott. Francesco de Grandi
Referente per la Comunicazione Istituzionale: dott.ssa Giulia Murolo
Redazione testi e impaginazione grafica: Cooperativa di Servizi Culturali NINIVE
Allegata alla determinazione dirigenziale n. 31 del 14 marzo 2017

La Carta dei Servizi è disponibile in lingua Italiana

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

INDICE

NOTIZIE GENERALI	4
Breve storia della Biblioteca	4
Missione	4
Principi generali di erogazione del servizio	4
STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
Sede	5
Raccolte documentarie	5
Risorse umane	6
Cooperazione interbibliotecaria	6
Servizi	7
Orari di apertura	7
Iscrizione	7
Assistenza al pubblico (Reference)	7
Assistenza on line (Reference On Line)	7
Sito web e social network	8
Ricerche bibliografiche e cataloghi	8
La Biblioteca digitale	9
Lettura e studio	9
Consultazione	9
Prestiti	10
Fotocopie e stampe	12
Proposte d'acquisto (Servizio "desiderata")	12
Connessione internet e Rete wi-fi	13
Informazioni di comunità	13
Attività multiculturale	14
Sezione Cultura dell'ambiente	14
Sezione di genere	15
Sezione Archivio storico documentale	15
Sezione ragazzi	15
Sezione Arte e Spettacolo	15
Servizi per diversamente abili	16
Promozione culturale, eventi	16
Progetti della Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale	16
Prodotti editoriali - Webzine	17
Aggiornamento e tirocinio	17
Tariffe	18
Tutela dei diritti degli utenti	19
Doveri	19
Risarcimento	19
Tutela	19
Qualità del servizio	20
Contatti	22

Notizie generali

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.

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**”, si impegna quotidianamente, attraverso i propri servizi, ad accrescere il benessere sociale ed 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.

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- **Uguaglianza** – La Biblioteca garantisce a tutti l’accessibilità ai propri servizi, 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 all’accessibilità (barriere architettoniche, ideologiche etc.).
- **Efficienza, efficacia e trasparenza** – La Biblioteca ispira il proprio 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.

Strumenti per l'erogazione del servizio

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:

- **Sala "Matutinum" (mattino):** ubicata nel sottopiano, dedicata agli eventi culturali, alle riunioni, allo studio e alla consultazione di grandi opere, dispone di **40 posti a sedere**, di **1 computer** collegato ad un grande wall-display.
- **Sala "Meridies" (mezzogiorno):** ubicata a pianoterra, dedicata alla lettura di documenti, attrezzata con **30 posti a sedere**, **9 computer** riservati agli utenti per navigare in Internet, 2 dei quali, all'occorrenza, possono essere utilizzati anche per le 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 **2 computer** riservati 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.
- **Saletta "Archivio dello Spettacolo":** ubicata nel sottopiano, ospita una postazione di lavoro per i giornalisti e i fondi biblio-documentali della Sezione Teatro-Spettacolo, attrezzata con **6 posti a sedere** e **2 computer**.

In complesso, quindi, per i visitatori sono disponibili 88 posti a sedere e 15 computer collegati a internet.

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); è dotata di una piattaforma di documenti elettronici con e-book, raccolte di immagini, periodici storici digitalizzati, materiale museale e archivistico. La ricca e variegata collezione documentaria comprende anche una raccolta multimediale di audio-libri in formato MP3.

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
Attraverso lo spettacolo	<i>Archivio digitale sullo spettacolo italo-greco</i>
Building Apulia	<i>Raccolta di pubblicazioni presentate durante le edizioni della rassegna "Building Apulia: costruendo l'identità della Puglia"</i>
COOPTA	<i>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)</i>
Fondo Comunità Georgiana in Italia	<i>Raccolta di testi in lingua a disposizione dei georgiani residenti in Puglia</i>

DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE
Biblioteca "Le quattro stagioni"	<i>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</i>
IPSAIC	<i>Archivio e Biblioteca di proprietà dell'IPSAIC relativi a temi della storia regionale del '900</i>
Raffaele Nigro	<i>Fondo documentale sulla figura del giornalista e scrittore di R. Nigro</i>
Progetto Apulia	<i>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</i>
Sezione Cultura dell'ambiente	<i>Raccolta e realizzazione testi sulla biodiversità e sulla cultura dell'ambiente</i>
Scaffale di Genere	<i>Raccolta libraria relativa all'universo femminile</i>
Scaffale Multiculturale	<i>Sezione Multiculturale con documenti sulla tematica multi/interculturale</i>

La biblioteca aggiorna le proprie raccolte sulla base di:

- Novità mensili proposte in visione dagli editori;
- Proposte d'acquisto degli utenti;
- Esame di 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".

RISORSE UMANE

Attualmente la Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia è diretta da:

- **1 Dirigente della Sezione** del Consiglio Regionale;
- **1 Dirigente di Struttura di Progetto:** "Riorganizzazione del Polo Bibliotecario Regionale;
- **2 Responsabili di Posizione Organizzativa;**
- **1 Bibliotecario** Funzionario del Consiglio Regionale;
- **1 Assistente Bibliotecario** del Consiglio Regionale;
- **6 dipendenti del Consiglio Regionale** (attività amministrative, istituzionali e comunicazionali);
- **13 bibliotecari** della Cooperativa di Servizi Culturali NINIVE 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 librarie e workshop) e **2 operatori di biblioteca** per attività di supporto.

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).

SERVIZI

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

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.

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 o permesso di soggiorno).

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, il document-delivery ed il servizio "desiderata";
- Prenotare le postazioni internet.

Assistenza on-line (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://teca.consiglio.puglia.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do#0> e accedere al proprio "Spazio lettore" inserendo **login** e **password** (è indispensabile essere iscritti in biblioteca. La password è fornita al momento dell'iscrizione).



biblioteca@consiglio.puglia.it

riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it



Tel. 080 540 2770

Tel. 080 540 2710

- **“Chiedi a Teca”** – È il servizio che permette di rivolgere domande ai bibliotecari e ricevere risposte via e-mail entro 3 giorni lavorativi.



biblioteca@consiglio.puglia.it

chiediateca.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2770

Tel. 080 540 2772

Sito web e social network

Il 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 ed i documenti sulle attività ed i servizi della Biblioteca;
- Il catalogo generale della Biblioteca ed i cataloghi settoriali (SebinaYou e OPAC);
- I bollettini elettronici (webzine) editi periodicamente;
- La documentazione su: partnership, iniziative, eventi culturali, 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”** (@ *Tecamediterrane*) e su **“You Tube”** (*Teca del mediterraneo*).



social.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2772

Ricerche bibliografiche e Cataloghi

L'utente può effettuare ricerche bibliografiche e documentali consultando il catalogo da 5 postazioni dedicate (“Selene”, “Venere”, “Totem”, “Dorado” e “Dorado2”), attraverso il proprio pc/tablet/smarthphone collegato al wi-fi di Teca, 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://teca.consiglio.puglia.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do#0>, oppure mediante l'OPAC (Online Public Access Catalogue) all'indirizzo: <http://teca.consiglio.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:

- 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;
- Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP) per i periodici e per gli spogli di riviste;
- Catalogo collettivo ESSPER per gli spogli o titoli analitici di periodici italiani di economia, diritto e scienze sociali.



0,05 per pagina per la stampa di ricerche bibliografiche



biblioteca@consiglio.puglia.it

riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it



Tel. 080 540 2770

Tel. 080 540 2710

La biblioteca digitale

SebinaYou, è il catalogo attraverso il quale è possibile ricercare informazioni bibliografiche arricchite con copertine ed abstract. L'utente, attraverso lo spazio personale, può accedere ad 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.

SebinaYou permette di accedere a RetelINDACO, 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.

Letture 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 e al sistema wi-fi.

Consultazione

Il servizio è disponibile dalle ore 09.00 alle 17.30 e consente di consultare 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 fino alle ore 17.00 e riconsegnati al personale entro le 17.30.** 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.

- **Riviste scientifiche e di attualità'** – Nella sala "Post Meridies" sono consultabili circa 500 titoli di riviste scientifiche e di attualità. 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 da due postazioni riservate all'utenza.
- **Pubblicazioni ufficiali** – la versione digitale delle seguenti pubblicazioni ufficiali è consultabile su richiesta presso il servizio di reference:
 - Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana,
 - Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (in formato digitale dal 1999),
 - Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee (in formato elettronico dal 1984).
 Inoltre è possibile recuperare il formato elettronico di bandi e 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 dalle due postazioni collocate nella sala "Post Meridies" o con l'assistenza dei bibliotecari. È possibile stampare documenti nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.
- **Grandi opere a "scaffale aperto"** – Presso la sala "Matutinum" sono raccolte numerose "Grandi Opere" come dizionari, repertori, enciclopedie, atlanti, lessici, trattati, codici, annuari, alcune delle quali sono in costante aggiornamento. Per la consultazione l'utente dovrà rivolgersi ai bibliotecari.

€ 0,05 per pagina stampata



biblioteca@consiglio.puglia.it

riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2770

Tel. 080 540 2710

Prestiti

La Biblioteca mette a disposizione il proprio patrimonio documentale per:

- **Prestito breve** – Le monografie, le riviste e la letteratura grigia possono essere date 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 pubblicazione.
- **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 esclusi dal prestito le enciclopedie, i codici, i repertori, gli annuari, le 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.



biblioteca@consiglio.puglia.it

riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it



Tel. 080 540 2770

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**, attraverso una delle seguenti modalità:
 - compilando appositi moduli e consegnandoli al servizio di reference,
 - inviando una e-mail,
 - 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.**



1,50 per documento + eventuali spese della biblioteca terza (ILL)



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



social.biblioteca@consiglio.puglia.it



Tel. 080 540 2772

- **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**, attraverso una delle seguenti modalità:
 - compilando i moduli e consegnandoli al servizio di reference,
 - inviando una e-mail,
 - compilando un modulo disponibile al seguente indirizzo <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/ViewStatic.aspx?q=99AA238A8EA6EE6A6781F2416A7F802D>,
 - oppure mediante il servizio on-line "NILDE-Utenti", accessibile dall'indirizzo:

<https://nilde.bo.cnr.it>. Sul sito di NILDE è disponibile un tutorial che guida il nuovo utente alla registrazione e all'utilizzo del servizio.

€ 0,50 per documento + € 0,05 per ogni pagina stampata



delivery.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2716

Fotocopie e stampe

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

- Riproduzione – mediante operatore – di documenti in formato cartaceo, non ammessi al prestito, nella stessa giornata massimo **20 pagine; (Costi: € 0,05 per pagina)**
- Stampa – mediante operatore – di documenti in formato digitale, nella stessa giornata massimo **100 pagine; (Costi: € 0,05 per pagina)**
- Riproduzione autonoma di fotocopie con scheda prepagata, da acquistare dagli operatori della Sezione Riviste nella sala "Post Meridies". **(Costi: scheda n. 50 copie: € 2,50; Scheda n.100 copie: € 5,00)**

€ 0,05 per pagina stampata



riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2710

Proposte d'acquisto (Servizio Desiderata)

Gli utenti possono proporre l'acquisto di documenti. Annualmente saranno accolte un massimo di 3 richieste per utente a discrezione della biblioteca. Il servizio può essere richiesto mediante una delle seguenti modalità:

- compilando un apposito modulo disponibile presso il servizio di reference,
- inviando una e-mail,
- accedendo al proprio "Spazio personale" dal Catalogo on-line,
- compilando un modulo disponibile al seguente indirizzo <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/View-Static.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; l'abbonamento ad una nuova rivista sarà attivato a partire dall'anno successivo.



desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2711

Connessione internet e Rete wi-fi

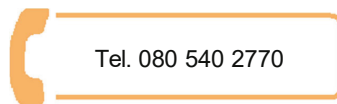
È possibile navigare gratuitamente in internet per un'ora al giorno. Il tempo di navigazione può prolungarsi se non vi sono altre prenotazioni. La postazione può essere prenotata per il giorno stesso e/o quello successivo: telefonicamente dalle **09.00** alle **09.30**, oppure di persona dalle **09.00** 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.

La biblioteca dispone di una rete wi-fi accessibile tramite username e password da richiedere ai bibliotecari in servizio. Le credenziali hanno durata giornaliera e sono valide per un solo dispositivo elettronico (pc, tablet, smartphone). 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;
- Cedere le proprie credenziali wi-fi ad altre persone;
- Richiedere l'accesso al wi-fi contemporaneamente all'uso del pc;
- **Navigare in siti che violino i principi di etica: in tal caso l'operatore può vietare immediatamente la navigazione.**



biblioteca@consiglio.puglia.it



Tel. 080 540 2770

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:

- **I servizi di 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;



infopoint@consiglio.puglia.it



Tel. 080 540 2772

- **Sportello Europe-Direct** per: qualunque informazione riguardante l'Unione Europea (bandi, politiche ecc...). L'utente potrà rivolgersi presso lo sportello in Via Suppa, 9 (**Università degli Studi di Bari "A. Moro"**).



info@europedirectpuglia.it

Tel. 080 571 7707

- **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.

Il servizio, **rivolto ai cittadini stranieri**, è aperto ogni Lunedì e Giovedì dalle **10.00 alle 13.00** e dalle **14.00 alle 17.00**.



angelidellavita@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2310

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 anche con biblioteche della regione e dei paesi del Mediterraneo, con istituzioni scolastiche e Università.



sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 1556

Sezione Cultura dell'ambiente

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

- Conoscenza, valorizzazione e protezione del patrimonio ambientale del territorio;
- Diffusione della cultura del giardino e della dieta mediterranea;
- Promozione delle buone pratiche per la gestione dell'ambiente;
- Promozione dei temi della cultura del mare in tutti i suoi ambiti, con particolare riferimento agli aspetti storici, alla valorizzazione delle tradizioni, alla divulgazione del patrimonio materiale e immateriale di cui il mare è portatore.

La Sezione organizza inoltre eventi, seminari e mostre in collaborazione con enti locali, università, associazioni, enti di ricerca ed accademie.



culturadellambiente.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2711

Sezione di Genere

La Sezione di Genere promuove la cultura ed i saperi dell'universo femminile attraverso incontri tematici, eventi e seminari. Il fondo librario è a disposizione di chi intende approfondire la tematica.



culturadigenere@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2711

Sezione Archivio storico documentale

Nell'ambito della sezione opera **L'IPSAIC** (Istituto Pugliese per la Storia dell'Antifascismo e dell'Italia Contemporanea), che 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.



antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2712

Sezione Ragazzi

La sezione prevede la realizzazione delle seguenti attività: costituzione del fondo librario per ragazzi; realizzazione di eventi dedicati; laboratorio di apprendimento; laboratorio grafico Pittorico; Laboratorio di Manualità, educazione stradale, educazione ambientale, educazione alla salute.



progetti.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2759

Sezione Arte e Spettacolo

La sezione valorizza e promuove il patrimonio dell'identità regionale nel campo dello spettacolo, provvedendo alla catalogazione e digitalizzazione dei vari fondi biblio-documentali, sia pubblici che privati. L'attività di studio e ricerca si concretizza con la pubblicazioni di opere sia in volume che in DVD.



progetti.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2759

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, e dispone di un 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*. Per gli utenti non vedenti, ipovedenti e dislessici è disponibile "Il Libro parlato Lions", una banca-dati di audiolibri in formato MP3. Solo gli utenti iscritti al servizio potranno accedere all'audiobiblioteca per ricercare e scaricare gli audiolibri desiderati. In collaborazione con l'Associazione "Angeli della Vita", la Biblioteca promuove il progetto ONDA, OfficiNaDiversAbile (angelidellavita@consiglio.puglia.it).

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".



progetti.biblioteca@consiglio.puglia.it

buildingapulia.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2759

Tel. 080 540 2711

Progetti della Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale

Nel 2002 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale della Puglia affidò alla Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale l'incarico di far conoscere la regione Puglia in tutte le sue caratteristiche sociali, culturali, antropologiche e territoriali attraverso un corretto utilizzo

dei mass media e in particolar modo dei quotidiani a tiratura regionale. Partners storici di tale iniziativa continuano ancora oggi ad essere l'Ufficio scolastico Regionale, l'Ordine regionale dei giornalisti e il Corecom Puglia. Progetti rivolti alle scuole:

- I quotidiani della tua Puglia in classe
- Il Consiglio regionale della Puglia si fa conoscere
- Lettera 22
- Il Parlamento regionale dei Giovani



comunicazione@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2773

Il progetto “Mirabilia Apuliae” è nato con l'obiettivo di far conoscere “da vicino” quei beni culturali di immenso valore storico ma purtroppo “dimenticati” dai grossi flussi turistici. Le giornate culturali dedicate ai castelli, attraverso la pubblicazione di un numero speciale dell'omonima rivista, sono state iniziative che hanno ricongiunto la popolazione pugliese con il proprio territorio infondendo consapevolezza delle innumerevoli risorse poco sfruttate.



segreteria.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2774

Prodotti editoriali - Webzine

Webzine è la rivista digitale pubblicata dalla Biblioteca del Consiglio Regionale di Puglia “Teca del Mediterraneo”, articolata in bollettini tematici:

- **Biblos:** bollettino sulle nuove acquisizioni inserite nel catalogo digitale (mensile);
- **Bits & Npm:** bollettino sul management pubblico nella “società della conoscenza” (trimestrale);
- **Noprofit:** bollettino sui profili pubblici e privati del Terzo Settore (trimestrale);
- **Regio:** bollettino sulle tematiche del regionalismo e del federalismo (trimestrale);
- **Terminus:** bollettino sulle relazioni transfrontaliere nel Mediterraneo (trimestrale).

Ogni bollettino, oltre ai numeri periodici, pubblica notizie aggiornate riguardanti le aree tematiche di riferimento, consultabili nelle sezioni dedicate e nella homepage del sito. E' possibile anche organizzare e scaricare la propria rivista personalizzata, entrando nella sezione Crea la tua webzine.

I bollettini sono disponibili all'indirizzo <http://webzine.consiglio.puglia.it/>. L'utente può realizzare la propria webzine con le notizie bibliografiche più interessanti, oppure può richiedere l'invio di una copia via e-mail iscrivendosi alla mailing-list inviando la richiesta a infopoint@consiglio.puglia.it.

Bibliografie tematiche – Su richiesta i bibliotecari possono elaborare bibliografie e dossier tematici. La richiesta, completa di dati anagrafici, va inoltrata al personale bibliotecario, il quale entro 5 giorni lavorativi ne comunica l'esito.



biblioteca@consiglio.puglia.it

riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2770

Tel. 080 540 2710

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.



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**.



daloiso.daniela@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2788

TARIFFE

SERVIZIO	SALA	DOC.	CONSULTAZIONE	TARIFFE
Stampa Ricerche	Meridies/PostMeridies	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/PostMeridies	100 pag.	Autonoma/ Assistita	€ 0,05 x pag
Scheda prepagata (50 copie)	Post Meridies	---	Assistita	€ 2,50
Scheda prepagata (100 copie)	Post Meridies	---	Assistita	€ 5,00
Informazioni di comunità	Meridies/PostMeridies	---	Assistita	€ 0,05 x pag.
Bibliografie e dossier tematici	Meridies/PostMeridies	---	Assistita	(3)

(3) Tariffa da concordare con la Dirigenza.

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

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 in diritti della comunità.

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.

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** – Ad ogni cittadino è garantito l'accesso ai servizi e la riservatezza dei dati personali.
- **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.



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.

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



daloiso.daniela@consiglio.puglia.it

Tel. 080 540 2788

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:

DESCRIZIONE OPERAZIONE	TEMPISTICA MASSIMA
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

DESCRIZIONE OPERAZIONE	TEMPISTICA MASSIMA
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 2016¹. 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	0,002
Indice di Apertura	Orario di apertura	Accessibilità	35,7
Indice della dotazione personale	Personale	Accessibilità	0,128
Indice di spesa	Disponibilità economica	Vitalità	0,298
Indice della dotazione documentaria	Dotazione documentaria	Vitalità	0,009
Indice della dotazione periodici	Dotazione documentaria	Vitalità	0,086
Indice di incremento della dotazione documentaria	Dotazione documentaria	Vitalità	0,226
Indice di impatto	Utenti	Impatto, Efficacia	0,021
Indice di prestito	Servizi	Efficacia	0,001
Indice di Circolazione	Dotazione documentaria	Efficacia	0,070
Indice di fidelizzazione	Utenti	Efficacia	2,953
Indice di frequentazione	Utenti, Servizi	Impatto, Efficacia e Accessibilità	0,008
Indice di affollamento	Sede	Accessibilità	15,924
Indice del servizio di reference	Servizi	Efficacia	0,008
Indice di costo servizi	Servizi	Efficacia	477,953

¹Alcuni dati di riferimento nel calcolo degli indicatori: Popolazione (4.077.166 abitanti della Regione), Transazioni informative (la sommatoria di tutte le richieste informative formulate dagli utenti in loco e da remoto).

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;
- Rifacimento del sito web;
- Aggiornamento costante delle raccolte documentarie;
- Aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della Qualità.

CONTATTI ISTITUZIONALIDirigente Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale

Daniela Daloso
Tel.: 080 540 2788
daloso.daniela@consiglio.puglia.it

Dirigente Struttura di Progetto: Riorganizzazione del Polo Bibliotecario Regionale

Anna Vita Perrone
Tel.: 080 540 5683
perrone.annavita@consiglio.puglia.it

Posizione Organizzativa: Promozione e Diffusione della Cultura

Francesco De Grandi
Tel.: 080 540 2787
direzione.biblioteca@consiglio.puglia.it

Posizione Organizzativa: Attività di Comunicazione Istituzionale

Giulia Murolo
Tel.: 080 540 2773
comunicazione@consiglio.puglia.it

La Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale del Consiglio Regionale, nell'espletamento delle proprie attività, si avvale del supporto operativo della Cooperativa di Servizi Culturali NINIVE, aggiudicataria dei servizi bibliotecari.