



CONSIGLIO REGIONALE  
DELLA PUGLIA



CONSEIL RÉGIONAL DES  
POUILLESERVICE BIBLIOTHÈQUE ET  
COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE



**CHARTe DES services**

26<sup>^</sup> Édition - Novembre 2013

Approuvé avec délibération de direction n. 69 du 14 Novembre 2013

Publié au Burp n. 156 du 28 Novembre 2013

Dirigeant: Daniela Daloiso  
Réfèrent: Antonio Lovecchio

Groupe de travail: Luciana Luigia De Benedictis, Antonio Lovecchio, Giulia Murolo

La charte des services est disponible en italien et en anglais. Sur le site web de la bibliothèque il y a la version électronique en albanais, arabe, français, géorgien et espagnol.

*Remerciements à tous ceux qui ont participé pour améliorer cette Charte des services.*

# INDICE

<b>1. Informations generales</b>	<b>4</b>
1.1 Bref historique de la Bibliothèque	4
1.2 Mission	4
<b>2. Principes generaux de prestatio de services</b>	<b>4</b>
<b>3. Équipements pour la prestation des services</b>	<b>5</b>
3.1 Siege	5
3.2 Recueil documentaire	6
3.3 Ressources humaines	7
3.4 Cooperation interbibliothèque	8
<b>4. Services</b>	<b>8</b>
4.1 Horaire de ouverture	8
4.2 Iscription	9
4.3 Service au public (Reference)	9
4.4 Service on line (Reference On Line)	9
4.5 Site web et social network	10
4.6 Recherche blibliographique et catalogues	10
4.7 Bibliothèque digitale	11
4.8 Lecture etétude	11
4.9 Consultation	12
4.10 Prêts	13
4.11 Photocopies et impressions	15
4.12 Proposition d'achat (Service "desiderata")	15
4.13 Accès internet	16
4.14 Info de comunité	16
4.15 Activité multiculturelle	17
4.16 Section Bibliothèque-Jardin	18
4.17 Section de genere	18
4.18 IPSAIC (institut de Pouilles pour l' histoire antifasciste de l'Italie contemporaine)	18
4.19 Service pour handicapès	18
4.20 Promotion culturelle, événements	19
4.21 Produits éditoraux	19
4.22 Formation, stage	20
<b>5. Tarifes</b>	<b>20</b>
<b>6. Sauvegards des droits des utilisateurs</b>	<b>21</b>
6.1 Devoirs	21
6.2 Dédommagement	22
6.3 Protection	22
<b>7. Qualité du service</b>	<b>23</b>
<b>8. Contacts</b>	<b>25</b>

# 1. INFORMATIONS GENERALES

## 1.1 BREF HISTORIQUE DE LA BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque du Conseil régional des Pouilles a été créée dans les années soixante pour répondre aux besoins de la documentation du Conseil régional des Pouilles. Réorganisé en 1994, à partir de 1996 fournit également des services au public, conformément à ce qui est indiqué par le “manifeste UNESCO sur les bibliothèques publiques” il est le siège, également, du laboratoire de la communication institutionnelle, la structure conçue pour proposer des activités et des projets pour tous les citoyens, les écoles et le territoire pour la promotion et la connaissance de l’Institution administration. Il a son siège à Bari dans via Giulio Petroni 19/a.

## 1.2 MISSION

La bibliothèque est équipée d’un patrimoine d’environ **35 000** documents (monographies, périodiques, livres électroniques, journaux électroniques, banque de données, fonctions audio et vidéo); et il est spécialisé dans les profils thématiques de l’administration publique, du droit, de l’économie et des finances, des politiques publiques, de l’organisation et de la gestion. Lié à la devise “LA CONNAISSANCE AUGMENTE LA CAPACITÉ”<sup>1</sup>, s’engage quotidiennement à travers leurs produits et services afin d’enrichir le bien-être social et d’améliorer les compétences et la capacité des personnes à travers l’accès à la culture, aux documents, aux informations ; prend également en charge l’éducation continue dans le respect de la diversité culturelle.

# 2. PRINCIPES GENEREAUX DE PRESTATION DES SERVICES

**Égalité** - La bibliothèque assure l’accès à ses services à tous, sans distinction ni discrimination d’âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue, d’origine sociale et culturelle dans le respect des conditions indiquées dans le “Manifeste de l’IFLA pour la bibliothèque multiculturelles”

**Accessibilité** - Il est constant engagement de la bibliothèque éliminer les obstacles à l’accessibilité (barrières architecturales, idéologiques, etc. ).

**Efficience, efficacité, transparence** - La Bibliothèque inspirée son fonctionnement à des critères d’efficacité, l’optimisation des ressources disponibles et efficacité, en obtenant des résultats qui sont appropriées aux besoins de l’utilisateur. Les services sont fournis sur la base des règles

<sup>1</sup> Amartya K. Sen, La diseguaglianza, Un riesame critico, trad. it., Bologna, Il mulino, 1994..

de fonctionnement garantissant la continuité et la régularité. La bibliothèque assure engagement, la disponibilité et la collaboration du personnel, la simplification des procédures et du langage qui est accessible à tous les utilisateurs, comme prévue dans la directive 8 mai 2002 de la Présidence du Conseil des Ministres - Département de l'Administration Publique.

**Participation et autonomie** - La Bibliothèque encourage la participation des citoyens dans l'organisation des services et la vie culturelle de la communauté. Chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs peut faire des suggestions, plaintes, envoyer des documents, proposer l'achat de nouveaux livres (service "desiderata"). Le Conseil régional de la région Pouilles s'est engagé à assurer les ressources nécessaires pour l'organisation et le développement des services de bibliothèque, conforme à leur disponibilité de budget.

## 3. ÉQUIPEMENTS POUR LA PRESTATION DES SERVICES

### 3.1 SIEGE

La structure actuelle de la Bibliothèque s'étend sur environ 1 300 m<sup>2</sup> sur trois surfaces (rez-de-chaussée, au étage situé en dessous, garage). Le siège est caractérisé par 5 "espaces" significatif que sont inspirés par des moments de la journée de travail :

- Salle **Prima lux** (aube): Situé dans l'étage au dessous, elle est dédiée à l'éducation multimédia et événements, équipé de **38 sièges**, **7 ordinateur** réservé à des utilisateurs, connectés entre eux et avec un grand wall-display et 1 tv avec lecteur VHS
- Salle **Matutinum** (le matin) : Situé au rez-de-chaussée, elle est consacrée aux réunions, à l'étude et à la consultation des grandes œuvres, équipé de **20 sièges** et **1 ordinateur** connecté à un grand wall-display.
- Salle **Meridies** (midi) : Situé au rez-de-chaussée, elle est dédiée à la lecture de documents, équipé de **30 sièges**, **7 ordinateur** réservé aux utilisateurs pour naviguer sur Internet et autres 2 réservé à la recherche dans le catalogue électronique.
- Salle **Post meridiem** (après midi) : Situé dans étage au dessous, elle est pour la consultation des périodiques, la "littérature grise", banques de données, équipé de **8 sièges** et **1 ordinateur** réservé à l'utilisateur.

### 3. Équipements pour la prestation des services

- Petit salle **Occasus** (coucher): situé dans l'étage au dessous, elle est pour la consultation des collections d'archives du ( institut de Pouilles pour l' histoire antifasciste de l'Italie contemporaine), équipé de **4 sièges** et **1 ordinateur** réservé à des universitaires et des chercheurs.
- Salle **Partnership**: L'espace situé dans l'étage au dessous, il est équipé de **9 sièges**, où il exploite le service UE "Europe Direct Pouilles". Dans la même salle il est installé un scanner couleur professionnel.
- Globalement, pour les visiteurs sont disponibles **109 sièges** et **17 ordinateurs** connectés à internet.

.....

#### 3.2 RECUEIL DOCUMENTAIRE

La Bibliothèque dispose des principales publications officielles de magazines, codes et plusieurs répertoires, grand œuvres lexicographique et encyclopédique; la bibliothèque est spécialisée dans profils thématiques d'intérêt pour les administrations publiques et pour l'entreprise public en général (administration, communication et marketing, droit, l'économie et finances, multiculturalisme, organisation et gestion, politiques publiques,); en outre, la bibliothèque est équipé d'une plate-forme pour les documents électroniques avec e-book, collections d'images, de périodiques historiques numérisée , matériel de musée et d'archives. Le patrimoine documentaire est divisé dans les suivantes sections bibliothéconomique : monographies et grands œuvres, littérature grise, revues scientifiques et d'actualité, banque de données et journaux.

Il y a aussi les fonds :

Denomination	Description
À travers le spectacle	Archive digital sur le thème de l'art du spectacle dans le cadre du patrimoine culturel italo-grecque
Building Apulia	Collection de publications présentées au cours des éditions de la revue "Bâtiment Pouilles: la construction d'une identité de la région des Pouilles"
Bibliothèque- Jardin	Textes sur la biodiversité et la culture du jardin
COOPTA	Fond situé dans la thèque de la Méditerranée, mais la propriété est de COOPTA, comprend : la bibliothèque du Teatro Comunale Piccinni, le Fonds A. Quaranta, le fond E. D'Attoma du Piccolo Teatro di Bari, le Fonds N.Marrone(Matériaux du Consorzio del théâtre Public Pugliese et de l' Ente teatrale italiano et divers matériaux sur le théâtre dans les Pouilles)

### 3. Équipements pour la prestation des services

<b>Europe Direct Puglia</b>	Fonds de l'Université de Bari , collecte les matériaux sur les activités et les politiques des Institutions européennes
<b>Fond Communauté géorgienne en Italie</b>	Recueil de textes en langue disponible pour les Géorgiens résidant dans la région des Pouilles
<b>Bibliothèque « Le quattro stagioni »</b>	La thèque de la Méditerranée accueille dans son OPAC le catalogue de la bibliothèque, les " Quatre saisons " disponible chez la clinique pédiatrique du Policlinico de Bari.
<b>IPSAIC</b>	Archive et bibliothèque de propriétés du IPSAIC relatives aux thèmes de l'histoire régionale du '900
<b>Raffaele Nigro</b>	Fonds documentaire sur la figure du journaliste et écrivain de Raffaele Nigro
<b>Project Apulia</b>	Fond CUT Bari (Centre universitaire théâtre), Fond N. Saponaro, Collection M. Montrone. Le projet comprend également la documentation des autres Institutions : IPSAIC, Fondation di Vagno, Fondation Gramsci des Pouilles
<b>Étagère de genre</b>	Collection de livres rapportant à l'univers féminin
<b>Étagère multiculturalité</b>	Fond de la section multiculturelle avec des documents sur le sujet multi/interculturelle
<b>Section de la mer</b>	Fond de l'Ass. « La Vedetta del Mediterraneo » de Giovinazzo composé de matériaux sur les questions de la mer (consultation chez l'Association)

La Bibliothèque nationale mets à jour ses collections sur la base de :

- Nouvelles propositions mensuelles en vision par les éditeurs;
- Propositions d'achat par les utilisateurs;
- Analyse des catalogues, listes, bulletins éditoriaux.
- Les échanges et les dons.

Le patrimoine biblio-documentaire est catalogué selon les règles REICAT et normes ISBD et classées en appliquant les règles du GRIS et en utilisant les termes de "Thesaurus regionale toscano".

### 3.3 RESSOURCES HUMAINES

Les ressources humaines représentent l'un des principaux facteurs de qualité dans une bibliothèque. Le bibliothécaire est un intermédiaire actif entre les utilisateurs et les ressources, cette fonction est amplifiée par la technologie de l'information dans le réseau, qui nécessite une plus grande compétence en matière de recherche, d'orientation et de sélection des sources : la formation et la mise à jour des bibliothécaires sont essentiels pour assurer des services adéquats pour le développement de la technologie.

### 3. Équipements pour la prestation des services

Dans la bibliothèque du Conseil régional des Pouilles travail :

- 11 Bibliothécaires pour activités biblio-documentaire (activités de référence, référence digital, recherche bibliographiques et catalogues, prêt, catalogage bibliographique informatisée, l'indexation sémantique, gestion des collections biblio-documentaire, la production de bulletins électroniques et bibliographies thématiques, la formation et le mentorat, organisation des examens livres et workshop) et 5 opérateurs de bibliothèque pour les activités d'aide.
- 10 Employés du conseil régional (tâches administratives, institutionnelles et garde);
- 1 Manager du Conseil régional des Pouilles.

#### 3.4 COOPERATION INTERBIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque adhère à :

- Service de Bibliothèque Nationale (SBN) à travers les Bibliothèques de Foggia
- Meta-OPAC MAI-AZALAI Italien;
- Meta-OPAC MAI-AZALAI Italien bibliothèques des Conseils des régions; •

ACNP (Archive Nationale Collective périodiques)

- Network NILDE (programme de coopération qui permet aux bibliothèques de demander et de fournir les documents de façon réciproque);
- ESSPER (association promue par la Libera Università Carlo Cattaneo de Castellanza, pour la coopération inter bibliothèque dans l'activité de dépouillement et de Document Delivery des magazines sur le droit et les sciences sociales).

## 4. SERVICES

**Les services de la Thèque de la Méditerranée sont partiellement libre, pour ceux de paiement il faut consulter le tableau de tarifs par. 5.**

#### 4.1 HORAIRE DE OUVERTURE

La bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi de 09.00 à 18.00 . Le premier samedi de chaque mois, 24 et 31 décembre de 09.00 à 13.00 . Il est fermé les jours fériés et pendant le mois d'août. D'autres fermetures sont marqués avec un préavis d'au moins 3 jours de travail sur le site Web est en place.



---

#### 4.2 ISCRPTION

Chaque citoyen peut avoir accès à la bibliothèque et profiter des services de la thèque de la Méditerranée; il faut s'inscrire en remplissant un formulaire d'inscription accompagné d'un document valide d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, permis de séjour).

---

#### 4.3 SERVICE AU PUBLIC (REFERENCE)

Le service consiste dans l'assistance directe du personnel de la bibliothèque aux l'utilisateur pour :

- Inscrire nouveaux utilisateurs;
- Orienter sur les services offerts et la façon de l'utiliser;
- Rechercher règlements, avis, avertissements, Jugements, jurisprudence , et autres documents;
- Aider à la recherche bibliographique;
- Diriger la consultation;
- Activer le prêt bref, ordinaire, prêt entre bibliothèques et document delivery
- Réserver un place-internet.

---

#### 4.4 SERVICE ON LINE (REFERENCE ON LINE)

**REFERENCE DIGITAL** - c'est le service de consultation à distance qui permet d'être mis à jour sur la situation des prêts, réservations, extensions; il permet également de mettre à jour leurs recherches bibliographiques. Pour accéder à ce service, il faut se connecter à l'adresse <http://www.bcr.puglia.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do> et accéder à « Espace lecteur » en insérant login et password (il faut être enregistré dans la bibliothèque. La password est fournie au moment de l'enregistrement).

**E-mail:**

***biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2770**

***riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2710**

**DEMANDE À THÈQUE:** C'est le service de bibliothèque à distance qui permet de poser des questions aux bibliothécaires et recevoir les réponses par e-mail dans les 3 jours ouvrables.

**E-mail:**

***biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2770**

***chiediateca.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2772**

**TECA LIVE:** C'est le service de bibliothèque interactive qui permet de chatter avec les bibliothécaires sur les questions relatives aux services bibliodocumentaire. Pour utiliser le

service est suffisant se connecter à la homepage du site <http://biblioteca.consiglio.puglia.it> et cliquez sur l'icône appropriée.

**Tel. 080 540 2770 - 2772**

.....  
**4.5 SITE WEB E  
SOCIAL NETWORK**

Le nouveau site web de la bibliothèque et peut être consulté à l'adresse suivante : <http://biblioteca.consiglio.puglia.it>.

Dans le site, standardisé "Directives pour l'accessibilité aux contenus Web", vous pouvez consulter :

- News et documents concernant les activités et les services de la bibliothèque;
- le catalogue général de la bibliothèque et sectorielles (SebinaYou et OPAC);
- les bulletins d'informations électroniques (webzine) publiés périodiquement;
- Documentation : partenariat, initiatives, manifestations culturelles et activités de formation;
- l'information logistique et de services;
- l'information sur : les activités et les documents de la Communication institutionnelle du C. R. dans les Pouilles.

La bibliothèque est également présent sur les social network: "Facebook" (Biblioteca Consiglio Reg Puglia), "Twitter" (@ Tecamediterrane) et sur "You Tube" (Teca del mediterraneo).

**E-mail:**

***social.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2773**

.....  
**4.6 RECHERCHE  
BIBLIOGRAPHIQUE  
ET CATALOGUE**

L'utilisateur peut effectuer une recherche bibliographique et documentaire en consultant le catalogue de 4 sites dédiés ("Selene", "Venere", "Totem" et "Dorado" ), ou en profitant des compétences du personnel en service qui remplit les activités d'orientation, d'aide et d'assistance. Les bibliothécaires facilitent l'apprentissage des techniques de recherche de l'utilisateur et orientent vers la consultation des répertoires de secteur et des encyclopédies.

Le matériel objet de recherche en siège peut être reproduite dans le respect de la loi sur les droits d'auteur et les tarifs établis par la Charte des services. Les recherches bibliographiques peuvent être effectuées à travers le catalogue SebinaYou, à l'adresse <http://www.bcr.puglia.it/sebinaopac/sebinayou.do>, ou par l'OPAC (catalogue Online Public Acces Catalogue) à l'adresse: <http://www.bcr.puglia.it/sebinaopac/opac>. Le catalogue général de la bibliothèque

vous permet de faire une recherche par auteur, titre, sujet, éditeur, année de publication, mot clé et de placement. Les documents peuvent être recherchés même par certains principaux catalogues bibliographiques nationales. En particulier :

- Dans l'OPAC du Service de la Bibliothèque nationale (SBN), dans le Metaopac Mai-Azalai italien et dans ce du conseils régionaux, pour monographies, périodiques, ressources électroniques et matériel audiovisuel;
- dans le catalogue italien des publications en série (ACNP) pour les magazines et revues;
- dans le catalogue collectif ESSPER pour les titres analytiques de périodiques italiens sur l'économie, le droit et les sciences sociales.

**Coût:**

**€ 0,05 par page pour l'impression de recherche bibliographique**

**E-mail:**

***biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2770**

***riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2710**

.....  
**4.7 BIBLIOTHÈQUE  
 DIGITALE**

SebinaYou, est le catalogue dans lequel vous pouvez rechercher des informations bibliographiques enrichi avec couvercles et abstrait. L'utilisateur à travers l'espace personnel peut accéder à une gamme de services : demande de prêts, des conseils pour l'achat et la consultation de l'état réservations et prêts. Tous les services sont accessibles à partir de tablet pc et smartphone Apple et Android via l'App libre "Biblio Teca" à partir de PlayStore et AppleStore. SebinaYou rend disponible l'accès à ReteINDACO, une "plate-forme digitale "de la dernière génération avec contenus gratuit et à paiement sélectionné à partir du réseau. L'utilisateur accède à ce service à partir de son espace personnel. Dans le réseau sont disponibles tutoriel vidéos faites par des bibliothécaires de Teca qui illustrent l'utilisation des divers outils de la bibliothèque digitale.

.....  
**4.8 LECTURE ET  
 ÉTUDE**

Les utilisateurs peuvent utiliser les places disponibles dans les salles "Matutinum", "Meridies" et "Post Meridien" pour la lecture, l'étude et pour recherches personnelles. Il est permis l'utilisation du pc personale en se connectant à la réseau électrique ; la Bibliothèque devrait avoir un système sans fil pour la connexion à l'internet.

.....  
**4.9 CONSULTATION**

Le service de consultation est disponible à partir de 09.00 à 17.30 et il vous permet d'accéder à différents types de documents. Après avoir recherché et sélectionné le matériel bibliographique, il faut identifier l'emplacement et contacter les bibliothécaires qui livrera les documents demandés.

Modalités de consultation et limites du service:

**MONOGRAPHIES** - L'utilisateur peut demander en consultation un nombre maximal de 5 monographies à la fois, il le visionne dans les salles de lecture ; il peut consulter d'autres, une fois que aye retourné la première. Les documents peuvent être demandés en consultation pour 17,30 heures et renvoyée au personnel pour 17,45. Les documents conservés dans les dépôts seront livrés par les bibliothécaires dans les 2 jours ouvrables de la demande.

**LETTERATURE GRISE** - Dans bibliothèque il est disponible un énorme fonds de "littérature grise", c'est-à-dire la documentation qui n'est pas disponible par les voies normales du marché de l'édition. Pour la livraison et/ou de la consultation l'utilisateur doit contacter les bibliothécaires dans la salle "Post Meridiem" et respecter les mêmes procédures de consultation illustrées pour les monographies.

**VHS ET DVD** - La bibliothèque possède une collection de cassettes vidéo et des DVD contenant l'enregistrement audio/vidéo des réunions du Conseil régional des Pouilles, à partir de la réunion du 25 mars 1986 jusqu'en 2008. On peut le demander à la Sala Magazines et on peut les visualiser dans la salle "Prima Lux" équipé d'une télévision avec magnétoscope. Peuvent être empruntés - avec obligation de restitution - uniquement par les conseillers régionaux en charge, de l'ex-conseillers régionaux et les employés régionaux, après la présentation d'une étiquette d'identification. Du 20 juin 1995 sessions du Conseil régional des Pouilles sont disponibles en format digital de: <http://www.consiglio.puglia.it>

**REVUES SCIENTIFIQUES ET D'ACTUALITE** - dans la salle "Post Meridiem" sont disponibles environ 500 titres de revues "scientifique", "d'actualité" et "officielle". Dans les exposant vous pouvez trouver le dernier numéro de chaque périodique les fichiers des années précédents peuvent être requis aux personnel en service. La version digital de dizaines de revues scientifiques est disponible à partir de la station "Dorado" réservées à l'utilisateur.

**PUBLICATIONS OFFICIELLES** - Le Bulletin officiel de

la région des Pouilles (BURP) dans le format de papier de l'année en cours et précédente est disponible dans la salle "meridies". Les publications officielles sont librement disponibles on line en réservant une station internet, ou l'adressage du bibliothécaires :

- Journal officiel de la République italienne (GURI);
- Bulletin officiel de la région de Puglia (BURP) en format numérique de 1999;
- Journal officiel des Communautés européennes (GUCE), ou au format électronique à partir de 1984.

On peut récupérer le format électronique des avis de concours publiés dans les bulletins officiels des autres régions d'Italie.

**JOURNAUX**- dans la salle "Meridies" les utilisateurs peuvent lire nombreux journaux nationaux et étrangers. Les numéros des 10 derniers jours peuvent être demandé aux bibliothécaires du service référence.

**BANQUES DE DONNÉES** - La Bibliothèque offre de nombreuses banques de données électroniques, qui peuvent être consultés en autonomie dans la station "Dorado" situé dans la salle "Post Meridiam" ou avec l'aide des bibliothécaires. Vous pouvez imprimer des documents à l'égard de la législation sur le droit d'auteur.

**GRANDES OEUVRES DE "étagères ouvertes"** - dans la salle "Matutinum" et dans les espaces adjacents sont collectées sur des étagères ouvertes "grands oeuvres" tels que dictionnaires, annuaires, encyclopédies, atlas, lexiques, traités, de codes, d'annuaires, dont certains avec des appendices ou des informations supplémentaires dans un format électronique. Pour la consultation l'utilisateur doit contacter les bibliothécaires.

**Coût:**

**0,05 € par page imprimée**

**E-mail:**

***biblioteca@consiglio.puglia.it***

***riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2770**

**Tel. +39 080 540 2710**

#### 4.10 PRÊTS

La Bibliothèque offre son patrimoine documentaire pour:

**PRÊT BREF** - les monographies, revues, littérature grise, le Bulletin officiel de la région des Pouilles peuvent être données en prêt - 4 documents à la fois - pour un maximum de 3 heures, avec une restitution dans les heures 17,30 . La

demande de prêt bref peuvent être formulés dans les heures 17,00 . Les journaux sont autorisés au prêt bref dans le jour suivant leur publication.

**PRÊT ORDINAIR** – on peut fournir 3 volumes pour une durée de 15 jours; à la date limite, l'utilisateur peut demander une prolongation pour le 15 jours suivant si les oeuvres ne sont pas réservés par d'autres utilisateurs. Cela peut être fait un jour avant la date limite, en téléphonant pendant les heures d'ouverture du service au public dans les heures 17.30 , ou par e-mail. Les livres déjà sur prêt peuvent être réservés par téléphone ou par email. Les grandes œuvres ne peuvent pas être empruntées(encyclopédies, les codes, les répertoires, annuaires, banques de données sur CD/DVD) périodiques et textes bibliothéconomiques. Après la date limite des prêts, l'utilisateur s'engage à retourner les livres sans aucun délai; pour le prêts fait à d'août, la restitution aura lieu dans les premiers jours de septembre.

**E-mail:**

*biblioteca@consiglio.puglia.it*

*riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Tel. +39 080 540 2770**

**Tel. +39 080 540 2710**

**PRÊT ENTRE BIBLIOTHEQUES (PEB)** - Les livres qui ne sont pas dans notre catalogue et dans ceux des bibliothèques de la ville de Bari peut être demandé à autres bibliothèques - italiens et étrangers - au nombre maximum de 3, en remplissant les formulaires et en les donnant au service de référence, par l'envoi d'un e-mail ou en remplissant un module électronique disponible à l'adresse suivante <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/viewstatic.aspx?q=99aa238a8e a6ee6a6781f2416a7f802d>. Il peut également être demandé des copies de parties de livres (ILL copie). La Bibliothèque s'engage à démarrer la procédure du prêt dans les 4 jours ouvrables. La livraison des ouvrages dépend du temps postal.

**Coût:**

**€ 1,50 par document + les dépenses de l'autre bibliothèque (ILL)**

**€ 0,50 /1.00 pour doc. + les dépenses de l'autre bibliothèque (ILL copie)**

**E-mail:****[prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it)****Tel. +39 080 540 2711**

**RÉCUPÉRATION DE DOCUMENTS (DOCUMENT DELIVERY)** – Les articles de revues qui ne sont pas présents dans notre catalogue et dans ceux des bibliothèques de la ville de Bari peut être demandé en copie à autres bibliothèques en nombre maximal de 3 à la fois, en remplissant les formulaires et en le donnant au service de référence, par l'envoi d'un e-mail ou en remplissant un formulaire disponible à l'adresse suivante <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/viewstatic.aspx?q=99aa238a8ea6ee6a6781f2416a7f802d>.

**Coût:****0,50 € par document + € 0,05 pour chaque page imprimée****E-mail:****[riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it)****Tel. +39 080 540 2716**

.....

#### 4.11 PHOTOCOPIES ET IMPRESSIONS

La bibliothèque, en conformité avec les lois sur le droit d'auteur, offre un service de photocopies et impressions:

- a. **la reproduction - par l'opérateur** - des documents en format papier qui ne son pas autorisés au prêt, le même jour jusqu'à 20 pages; (**coût: € 0,05 par page**)
- b. **l'impression - par l'opérateur** - des documents dans un format numérique, sur le même jour jusqu'à 100 pages; (**coût: € 0,05 par page**)
- c. **auto-reproduction** de photocopies avec carte prépayée, à acheter par les opérateurs de la section revues dans la salle "Post Meridiem". (**Les coûts : pas de carte. 50 Copies : € 2,50; n° de carte 100 EXEMPLAIRES: € 5,00** )

.....

#### 4.12 PROPOSITION D'ACHAT (SERVICE DESIDERATA)

Les utilisateurs peuvent proposer l'achat de documents, en remplissant un formulaire disponible au service référence, par l'envoi d'un e-mail, par le biais de leur espace personnel ou en remplissant un formulaire disponible à l'adresse suivante <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/viewstatic.aspx?q=99aa238a8ea6ee6a6781f2416a7f802d>. La bibliothèque doit répondre à la demande dans un délai maximum de 3 jours et s'engage, dans le positif, de soumettre la commande d'achat dans le prochain 3. L'utilisateur, informé de la disponibilité du document, peut le tenir en prêt dans les 7 jours; l'abonnement à un nouveau magazine sera activé à partir de l'année suivante.

**E-mail:**

**[desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it)** **Tel. +39 080 540 2711**

.....  
**4.13 ACCÈS  
INTERNET**

Vous pouvez naviguer sur internet gratuitement une heure par jour. Le temps de la navigation peut être prolongée si il n'y a pas autres réservations. La station peut être réservé pour le même jour et/ou pour le prochaine : par téléphone de 08,45 à 09,15 , ou en personne de 09.00 à 18.00 . Un retard de plus de 15 minutes invalide la réservation. Les utilisateurs peuvent utiliser en autonomie la station réservé à son propre nom pour voir : sites web, documents hors-ligne, faire le download des documents, envoyer et recevoir des e-mails et utiliser les social network et le chat.

Défense pour les utilisateur de

- Utiliser différents station qui ne soient réservé;
- Céder la station réservé sans alerter les bibliothécaires ;
- Installer des programmes et d'enregistrer des données;
- Effectuer des opérations qui affectent le fonctionnement du réseau ou des configurations de la station;
- Activer ou désactiver indépendamment la station;
- Télécharger des documents protégés par les réglementations sur le droit d'auteur;
- Accédez à des sites qui violent les principes de l'éthique, auquel cas l'opérateur peut interdire immédiatement la navigation.

**Tel. +39 080 540 2770**

.....  
**4.14 INFORMAZIONI  
DI COMUNITÀ**

Les information de communauté illustrent les services de la région, les organisme locales connectées et de autres institutions, inclure la documentation de source publique, communication sur les services pour la recherche de travail et sur les cours sur la formation , nouvelles sur initiatives culturelles et sur les services aux personnes défavorisées (les étrangers, les personnes à la recherche d'un emploi). Les informations peuvent être demandées à:

**A) LE SERVICE REFERENCE**

**B) L'INFOPOINT DU CONSEIL REGIONAL DE PUILLES**  
pour

- L'accès aux documents (lois, décisions, résolutions, règlements, et BURP);
- avoir des informations sur les procédures administratives, l'iter des pratiques et des bureaux responsables;



- Pour en savoir plus sur les activités de l'administration et son fonctionnement;
- obtenir les recherches thématiques sur la région; l'information sur les cours, les compétitions, les contrats et les achats;
- Pour en savoir plus sur les initiatives et les possibilités de l'Union européenne.

**E-mail:**

***infopoint@consiglio.puglia.it***  
***infopoint2@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2772**

**C) BUREAU EURO DIRECTE** pour

- Obtenir des informations sur les domaines d'activités de l'Union européenne;
- Obtenir informations, conseils et assistance sur législation, politiques, programmes et fonds de l'UE.

**E-mail:**

***europedirectpuglia@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2786**

**D) BUREAU "CITOYENNETE ACTIVE" ET "NOEUD DE POUILLES ANTI-DISCRIMINATION"**

- Orienter sur les services sociaux et de santé de la ville et la province de Bari ;
- Informer sur les droits de la citoyenneté;
- Ider à la compilation formulaires requis pour le renouvellement, la libération et la mise à jour du titre de séjour;
- Orienter au travail et à la formation professionnelle;
- aider dans des situations de difficulté particulière.

Le service - ouvert chaque lundi et jeudi de 11.00 à 17.00 – est réservé aux citoyens étrangers.

**E-mail:**

***sportellocittadinanzattiva@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2310**

.....  
**4.15 ACTIVITÉ  
MULTICUTURELLE**

La Bibliothèque offre à travers la section Activités Multiculturelles activités de base pour la réception des utilisateurs étrangers, organise et promeut tables rondes et des cours de langue. La section travaille également avec les bibliothèques de la région et de la Méditerranée, avec des établissements d'enseignement et les universités.

.....  
**4.16 SECTION  
BIBLIOTHÈQUE –  
JARDIN**

**E-mail:**

***sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2713**

La section bibliothèque-jardin réalise plusieurs activités pour le bien-être et la qualité de la vie par exemple :

- connaissances, valorisation et protection de la biodiversité;
- diffusion de la culture du jardin et la diète méditerranéenne;
- promotion des bonnes pratiques dans la gestion du territoire.

La section effectue des activités de publication et organise des conférences, des séminaires et des expositions en collaboration avec universités, associations culturelles, instituts de recherche et académies.

.....  
**4.17 SECTION DE  
GENRE**

**E-mail:**

***bibliotecagiardino@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2771**

La section de genre promeut la culture et la connaissance de l'univers féminin à travers réunions thématiques, événements et séminaires. La bibliothèque est disponible pour ceux qui veulent apprendre le parcours du genre.

.....  
**4.18 IPSAIC  
(institut de Pouilles  
pour l'histoire an-  
tifasciste de l'Italie  
contemporaine)**

**E-mail:**

***sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2713**

L'IPSAIC collabore à des activités de recherche du INSMLI, du Ministère de l'instruction et diverses institutions universitaires. L'institut gère plusieurs fonds de l'histoire régionale du '900 et une collection de livres d'environ 10 000 volumes, brochures, périodiques, documents photographiques, iconographiques et des médias audiovisuels. Consultation sur rendez-vous

.....  
**4.19 SERVICE POUR  
HANDICAPÉS**

**E-mail:**

***antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2712**

La bibliothèque est une structure ouverte pour les handicapés, qui peuvent accéder sans difficulté dans la salle de lecture avec le soutien des opérateurs. Il y a un ordinateur réservé aux personnes souffrant de déficience visuelle. La bibliothèque a normalisé site web aux "Directives pour l'accessibilité WCAG 1.0 " (niveau de conformité

Double-A) recommandé par le World Wide Web Consortium (W3C) dans le contexte Web Accessibility Initiative.

#### 4.20 PROMOTION CULTURELLE, ÉVÉNEMENTS

La bibliothèque favorise la propagation de la culture sur le territoire à travers l'organisation et la participation à des manifestations : présentation éditorial, rencontres avec les auteurs, séminaires, conférences et expositions. Organise périodiquement le workshop de bibliothéconomie et l'exposition "Building Apulia: la construction d'une identité de la région des Pouilles".

##### **E-mail:**

**[progetti.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:progetti.biblioteca@consiglio.puglia.it) Tel. 080 540 2759-2711**

**[buildingapulia.biblioteca@consiglio.puglia.it](mailto:buildingapulia.biblioteca@consiglio.puglia.it) Tel. 080 540 2711**

#### 4.21 PRODUITS ÉDITORIAUX

**BULLETINS ÉLECTRONIQUES (WEBZINE)** - La bibliothèque publie régulièrement en format électronique 6 "webzine" (bulletins électroniques):

- "Biblos": bulletin des nouvelles acquisitions incluses dans catalogue numérique;
- "Bits&NPM": bulletin sur la gestion du secteur public dans la "société de la connaissance";
- "Noprofit": bulletin sur les profils publics et privés dans le troisième secteur; •
- "Regio": bulletin sur les thèmes du régionalisme et du fédéralisme;
- "TecaNews": bulletin sur les événements et les initiatives de la bibliothèque;
- "Terminus": bulletin sur les relations transfrontalières dans la Méditerranée.

Les Bulletins sont disponibles à l'adresse suivante <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/webzine.aspx>; peuvent être reçu par e-mail en vous inscrivant à la mailing list en envoyant la demande à: [infopoint@consiglio.puglia.it](mailto:infopoint@consiglio.puglia.it).

**BIBLIOGRAPHIÉS THÉMATIQUE** - Sur demande, les bibliothécaires peuvent élaborer des bibliographies et dossiers thématiques. La demande, complet avec les information anagraphiques, devraient être présentés à la Direction, qui, dans un délai de 5 jours ouvrables il en communique les résultats.

Coût : convenu avec la direction

##### **E-mail:**

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

**Tel. +39 080 540 2788**

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

**Tel. +39 080 540 2770**

#### 4. Services

##### 4.22 FORMATION, STAGE

La bibliothèque organise des réunions pour l'information et la mise à jour (information literacy) pour les utilisateurs selon un calendrier périodique publié sur le site de Teca. L'enregistrement aux modules est libre

**E-mail:**

***collaborazioni.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2716**

Dans la bibliothèque on peut participer à des stages suivis par des tutors.

Les demandes doivent être adressées à la direction que va communiquer les résultats dans les 3 jours ouvrables.

**E-mail:**

***daloiso.daniela@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2788**

***sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 5402713**

## 5. TARIFS

Service	Salle	Doc.	Consultations	Tarifs
Impressions recherches	Meridies/Post Meridiem	100 pag.	Assistée	€ 0,05 x pag.
Pret entre bibliothèque (ILL)	Meridies	3	Assistée	€ 1,50 + spese
Pret entre bibliothèque (ILL-Copy)	Meridies	3	Assistée	€ 0,50/1,00 + spese
Recuperation des documents (Document Delivery)	Post Meridiem	3	Assistée	€ 0,50+ spese
Photocopie doc.papier	Meridies	20 pag.	Assistée	€ 0,05 x pag.
Impression doc. digitale	Meridies/Post Meridiem	100 pag.	Autonome/Assistée	€ 0,05 x pag.
Carte prêtée (50 copie)	Post Meridiem	--	Autonome	€ 2,50
Carte prêtée (100 copie)	Post Meridiem	--	Autonome	€ 5,00
Information de communauté	Meridies/Post Meridiem	--	Assistée	€ 0,05 x pag.
Bibliographie et dossier tematique	Meridies/Post Meridiem	--	Assistée	(1)

(3) tarifs convenu avec la direction.

## 6. SAUVEGARD DES DROITS DES USAGERS

### 6.1 DEVOIRS

Toutes les parties impliquées dans l'organisation et l'utilisation du service de bibliothèque ont des droits et des obligations, en particulier :

**L'administration régionale** doit :

- financer adéquatement la bibliothèque, avec les ressources humaines, le capital et la technologie en fonction des besoins de la communauté;
- définir et approuver les objectifs annuels et contrôler la réalisation.

**Le personnel** doit :

- assurer le libre accès à aux documents, aux informations et aux services disponibles dans la bibliothèque ou accessible à travers le réseau de coopération inter bibliothécaire ou la connexion à distance avec d'autres services;
- aider l'utilisateur dans les recherches avec courtoisie, équité, disponibilité, impartialité, confidentialité, sans discrimination.

**L'utilisateur** doit :

- Se conformer aux règles de la bibliothèque, aux délais, il doit payer des le tarifs, dépositaire les sacs dans des casiers et remplissez le formulaire de sortie;
- respecter les horaire , les règles élémentaires de la coexistence civile, la moralité et l'ordre publics, l'hygiène personnelle, le silence dans les salles de lecture, l'interdiction de fumer;
- Prendre soin des documents et du mobilier sans l'endommager ou mettre à risque leur intégrité et bonne conservation;
- être courtois, honnête et en collaboration avec le personnel (même quand la barrière "étalage" active le mode d'alarme).

**L'utilisateur qui ne respecte pas ce qui est indiqué dans le présent document, sera officiellement invoquée par la Direction et, si récidivant , il pourrait être retiré temporairement ou définitivement de la bibliothèque avec mesure écrit.**

**Les fonctions d'administration se traduisent en droits de la bibliothèque, les fonctions de bibliothécaires en**

**droits d'utilisateurs. Les droits de chaque utilisateur se traduisent en droits de la Communauté.**

.....  
**6.2 DÉDOMMAGEMENT**

Si vous avez perdu ou se détériore (soulignant, extraction, etc. ) le document emprunté, il est obligé de rembourser selon le prix du marché. Si le document n'est plus sur le marché, la somme à payer sera déterminée par la direction. Les dommages causés aux stations internet sera compensée par payer la somme nécessaire à la réparation et/ou de la récupération.

.....  
**6.3 PROTECTION**

**RELATION AVEC LES UTILISATEURS** - Le personnel de la bibliothèque doit traiter les utilisateurs avec respect, courtoisie et les aider dans l'utilisation du service, est également contraint de se qualifier avec nom, prénom, à la fois dans la relation personnelle que dans les communications téléphoniques et il doit utiliser pendant les heures de travail, la carta d'identification.

**DROIT À LA DISCRETION** - Chaque citoyen a le droit d'utiliser les services de la bibliothèque mais assurant le respect des droits d'autrui.

**DEROGATIONS** - l'utilisateur a le droit de demander une réunion avec les membres de la direction pour les dérogations à ce papier. En cas d'absence de la direction, les dérogations sont décidé par le personnel de service.

**E-mail:**

***daloiso.daniela@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2788**

**SUGGESTIONS ET PLAINTES** - l'utilisateur, si il considère que le service n'était pas effectuée conformément aux lignes directrices figurant dans la charte de service, peut exposer à la direction des plaintes ou des suggestions écrites par courrier ordinaire, ou par e-mail. Vous pouvez également remplir le formulaire disponible on line à l'adresse suivante : <http://biblioteca.consiglio.puglia.it/ViewStatic.aspx?q=99AA238A8EA6EE6A6781F2416A7F802D>.

Les réponses écrites seront notifiées dans les 7 jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la plainte.

**E-mail:**

***daloiso.daniela@consiglio.puglia.it***

**Tel. +39 080 540 2788**

## 7. QUALITÉ DU SERVICE

La qualité de service de la bibliothèque perçue par les utilisateurs est conditionné par de nombreux facteurs tels que : l'éducation, les aptitudes de communication, l'écoute, le professionnalisme du personnel et le temps d'attente. La bibliothèque s'engage à fixer des exigences minimales du service, directement détectables par les utilisateurs, selon le calendrier suivant :

Avis de fermeture du siège	3 jours ouvrables
Réponse de la direction aux plaintes écrites	7 jours ouvrables
Service "Demande à Teca"	3 jours ouvrables
Fourniture de documents conservés dans les dépôts	2 jours ouvrables
Conservation des journaux	10 jours ouvrables
Temps consultation d'un journal, dans le cas de demandes multiples	20 minutes
Temps minimum à utiliser l'ordinateur pour surfer sur internet	15 minutes
Durée Prêt bref	3 heures
Durée Prêt ordinaire	15 jours durée
Prêt entre ribliothèques	30 jours
Réalisation prêt entre bibliothèques	4 jours ouvrables
Réalisation document delivery	4 jours ouvrables
Décision de la direction en ce qui concerne le "desiderata" de l'utilisateur	3 jours ouvrables
Demande d'achat du document requis par l'utilisateur	3 jours ouvrables
Décision de la direction en ce qui concerne les demandes de dossiers thématiques	5 jours ouvrables
Décision de la direction en ce qui concerne les demandes de utilisation des salles	1 jour ouvrable
Photocopie	15 minutes

La bibliothèque définit, également, les niveaux de qualité dans la prestation de ses services en adoptant indicateurs tirés des "Lignes directrices pour l'évaluation des bibliothèques publiques italiennes". Les index énumérés dans le tableau suivant sont calculés sur la base des données de 2012.<sup>2</sup> La bibliothèque considère ces index comme référence de base pour améliorer les performances de service.

<sup>2</sup> Certaines données de référence dans le calcul des indicateurs : population (4 091 259 habitants de la région), les Transactions informatif (la somme de toutes les informations formulées par les utilisateurs sur site et à distance).

## 7. Qualité du service

Indicateur	Catégorie	Fonction d'évaluation	Valeur
Indice de surface Site	Site	Accessibilité	0,002
Index Ouverture	Horaires d'ouverture	Accessibilité	35,7
Indice d'équipement personnel	Personnel	Accessibilité	0,124
Index des dépenses	Disponibilité économique	Vitalité	0,323
Index du documentaire fourni	Fourni documentaire	Vitalité	0,008
Index de périodiques fourni	Fourni documentaire	Vitalité	0,096
Index d'augmentation docum	Fourni documentaire	Vitalité	0,104
Index d'impact	Utilisateurs	Impact, Efficacité	0,014
Indice de prêt	Services	Efficacité	0,001
Index de circulation	Documentaire fourni	Efficacité	0,095
Index de fidélité	Utilisateurs	Efficacité	5,940
Index de fréquentation	Utilisateurs, Services	Impact, de l'Efficacité et l'Accessibilité	0,005
Index de l'encombrement	Site	Accessibilité	7,877
Index de référence service	Service	Efficacité	0,002
Coût index services	Service	Efficacité	416,93

La bibliothèque se propose de mettre en œuvre des programmes d'amélioration pour atteindre les objectifs suivants:

- a. Le Guide rapide de services;
- b. La création de la FAQ (Frequently Asked Questions) de la Charte des services;
- c. L'installation d'un réseau wi-fi pour se connecter à internet
- d. La création de tutorial pour l'utilisation des outils pour la recherches bibliographiques;
- e. Adaptation continue du site web;
- f. Mise à jour des collections documentaires;
- g. La mise à jour du système de mesure et d'évaluation de la qualité.



## 8. CONTACTS

### SERVICE BIBLIOTHÈQUE ET COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

**Direction**

Daniela Daloso

Tel.: +39 080 540 2788

*daloso.daniela@consiglio.puglia.it*

### ACTIVITÉ DE BIBLIOTHÈQUE

**Secrétariat de Direction**

Francesco De Grandi (P.O.)  
Daniela Ardillo

Tel.: +39 080 540 2774 – 2787

*direzione.biblioteca@consiglio.puglia.it*

*segreteria.biblioteca@consiglio.puglia.it*

*controllodigestione.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Mise à jour ACNP**

Domenica Di Cosmo

Tel.: +39 080 540 2716

*gestoresol2.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Mise à jour ESSPER**

Teodora Mariani

Tel.: +39 080 540 2716

*servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Aide au public** (Monographies, Grand œuvres)

Maria A. Abenante, Giuseppina Bavaro,  
Luciana L. De Benedictis, Anna A. Filograno,  
Paola Grimaldi, Antonio Lovecchio

Tel.: +39 080 540 2770

*biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Aide au public** (Revue, Littérature Grise)

Domenica Di Cosmo, Gabriella La Macchia,  
Daniela A. Lo Martire, Teodora Mariani,  
Beatrice C. Sassone

Tel.: +39 080 540 2710

*servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it*

*riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Activité d'information et mise à jour pour les utilisateurs**

Domenica Di Cosmo, Daniela A. Lo Martire,  
Teodora Mariani

Tel.: +39 080 540 2716

*collaborazioni.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Catalogage**

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.: +39 080 540 2711 – 2716

*biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Chiedi a Teca**

Antonio Lovecchio

Tel.: +39 080 540 2770

*chiediateca.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Customer Satisfaction**

Antonio Lovecchio

Tel.: +39 080 540 2770

*webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Revue numérisées**

Beatrice C. Sassone

Tel.: +39 080 540 2716

*servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it*

## 8. Contacts

---

<b>Document Delivery (Revue)</b> Gabriella La Macchia	Tel.: +39 080 540 2716 – 2710 <i>riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Gestion Banque de données</b> Domenica Di Cosmo	Tel.: +39 080 540 2716 <i>banchedati.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Gestion logistique (Revue)</b> Teodora Mariani	Tel.: +39 080 540 2716 <i>servizi.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Gestion SOL (Sebina Open Library)</b> Domenica Di Cosmo Paola Grimaldi	Tel.: +39 080 540 27 11 – 2716 <i>gestoresol2.biblioteca@consiglio.puglia.it</i> <i>gestoresol1.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Gestion Système Tatro</b> Gabriella La Macchia Antonio Lovecchio	Tel.: +39 080 540 2759 - 2716 <i>riviste.biblioteca@consiglio.puglia.it</i> <i>webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Institut de l'histoire du antifascisme de l'Italie contemporaine</b> Prof. Vito Antonio Leuzzi	Tel.: +39 080 540 2712 <i>antifascismo.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Prêt entre Bibliothèque</b> Luciana L. De Benedictis	Tel./Fax: +39 080 540 2711 <i>prestiti.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Rassegna "Building Apulia"</b> Paola Grimaldi building	Tel.: +39 080 540 2711 <i>buildingapulia.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Service vision et "desiderata"</b> Paola Grimaldi	Tel.: +39 080 540 2711 <i>desiderata.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Section Bibliothèque Jardin</b> Anna Rita Somma	Tel.: +39 080 540 2771 <i>bibliotecagiardino@consiglio.puglia.it</i>
<b>Section de genre</b> Rosalba Magistro, Daniela Shawki	Tel.: +39 080 540 2713 <i>sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>
<b>Section Multiculturelle</b> Rosalba Magistro, Dhurata Vreshtazi Camilla Claudia Mancini	Tel.: +39 080 540 2713 - 2789 <i>sezionemulticulturale.biblioteca@consiglio.puglia.it</i> <i>mancini.claudia@consiglio.puglia.it</i>
<b>Workshop annuel</b> Maria A. Abenante	Tel.: +39 080 540 2759 - 2711 <i>progetti.biblioteca@consiglio.puglia.it</i>

**ACTIVITÉ DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE**

**Position organisationnelle**  
**Communication Institutionnelle**  
 Arcangelo Tedone (P.O.)

Tel.: +39 080 540 2715  
*comunicazione@consiglio.puglia.it*

**Directeur responsable Bulletins électroniques**  
 Arcangelo Tedone (P.O.)

Tel.: +39 080 540 2715  
*comunicazione@consiglio.puglia.it*

**Gestion social network**  
 Giuseppina Bavaro  
 Giulia Murolo

Tel.: +39 080 540 2773  
*social.biblioteca@consiglio.puglia.it*  
*murolo.giulia@consiglio.puglia.it*

**Infopoint du Conseil Regional des Pouilles**  
 Giuseppe Angiuli  
 Giulia Murolo  
 M. Irene Paolino

Tel.: +39 080 540 2772 – 2773 – 2714  
*angiuli.giuseppe@consiglio.puglia.it*  
*infopoint2@consiglio.puglia.it*  
*europedirectpuglia@consiglio.puglia.it*

**Conversion numérisée des Bulletins électroniques**  
 Giuseppe Angiuli

Tel.: +39 080 540 2714 - 2759  
*angiuli.giuseppe@consiglio.puglia.it*  
*webzine.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Service logistique e stand C.R. Fiera del Levante**  
 Antonio Barile

Tel.: +39 080 540 2784  
*servizilogistici.biblioteca@consiglio.puglia.it*

**Bureau "Cittadinanza Attiva" e "NOEUD de pouilles anti-discrimination"**  
 Giuseppe Tulipani - Presidente "Angeli della Vita"  
 Maria Antonia Lo Giudice – Resp. "Nodo Pugliese Antidiscriminazione"

Tel.: +39 080 540 2310  
*sportellocittadinanzattiva@consiglio.puglia.it*

**Bureau Europe-Direct**  
 M. Irene Paolino

Tel.: +39 080 540 2786  
*europedirectpuglia@consiglio.puglia.it*

# CHARTE DES SERVICES

26<sup>^</sup> Édition - Novembre 2013

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