



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

MUSEO DEL LIBRO
Casa della Cultura 
Palazzo Caputi



Biblioteca Comunale
"Pasquale Testini"

***CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI
BIBLIOTECA
PRESSO
MUSEO DEL LIBRO
"CASA DELLA CULTURA"
COMUNE DI RUVO DI PUGLIA***



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

«La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione.

La Biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali».

(dal Manifesto IFLA/UNESCO sulle Biblioteche Pubbliche, 1994).

La Biblioteca Comunale “Pasquale Testini” – Museo del Libro – Casa della Cultura di Ruvo di Puglia coordina ed è parte integrante delle attività di promozione della lettura nell’ambito delle azioni di *Ruvo - città che legge*, qualifica assegnata dal Cepell – MiBACT nel 2017 e rinnovata nel 2020.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E A COSA SERVE

La presente Carta della Qualità dei Servizi è un “patto” tra l'Amministrazione Comunale che eroga il servizio di Biblioteca e i cittadini che ne usufruiscono, fissa i principi e le regole del loro rapporto, supporta la direzione di Biblioteca e la direzione d'Area a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento costante.

Attraverso la Carta della Qualità dei Servizi gli utenti possono conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, controllare che questi siano rispettati, esprimere richieste specifiche (*desiderata*) e valutazioni in merito ai servizi offerti, che sono ispirati sempre ai principi di trasparenza, efficacia, efficienza, uguaglianza e imparzialità, anche attraverso reclami.

L'adozione della Carta della Qualità dei Servizi è funzionale anche a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio conservato e adeguare, nel limite delle possibilità determinate dalle risorse interne, e in armonia con le esigenze di tutela e ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà periodicamente aggiornata per rispondere alle esigenze dell'utenza e per migliorare la qualità dei servizi offerti.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

CENNI STORICI E SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO

La Biblioteca Comunale “Pasquale Testini” è attualmente inglobata nella sede del Museo del Libro – Casa della Cultura di Ruvo di Puglia per la peculiarità di un edificio storico, Palazzo Caputi, appartenuto in passato ad una delle famiglie illustri della cittadina nota anche per il collezionismo archeologico, e per la specificità del suo fondo antico, che comprende volumi dei secoli XVI-XIX entrati nel patrimonio comunale in seguito alle soppressioni del 1809 e del 1866 degli Ordini Monastici maschili presenti a Ruvo.

Nel 1989 l'Amministrazione Comunale intitolò la Biblioteca all'illustre concittadino Pasquale Testini, che fu archeologo e docente di Archeologia cristiana a Roma, prima presso l'Università “La Sapienza”, poi presso il “Pontificio Istituto di Archeologia”.

Dal 16 aprile 2016 la Biblioteca e il Museo del Libro – Casa della Cultura, fondato nel 2015, sono ubicati presso lo storico Palazzo Caputi, fatto realizzare dall'omonima famiglia ruvese (ma di origine napoletana, i Caputo), forse la più antica della città secondo i documenti disponibili giunti fino a noi. Sul portale di ingresso, a tutto sesto decorato con parate bugnate tra due lesene, vi è la seguente incisione: «*DOMENICVS CAPVTI A FVNDAMENTIS EREXIT ANNO D. 1592*», al centro della quale è posto lo stemma della famiglia Caputi.

Attualmente la Biblioteca conta circa 23.000 libri e conserva anche un fondo antico; riceve in abbonamento 11 periodici e riviste culturali. Il fondo moderno è costantemente incrementato per le sezioni di saggistica, narrativa e ragazzi da 0 a 18 anni. Sono state istituite, inoltre, una sezione per utenti dislessici e ipovedenti, una sezione di audiolibri e una sezione bilingue per immigrati di seconda generazione.

La Biblioteca persegue la salvaguardia del patrimonio bibliografico attraverso varie forme, fedeli agli standard degli Istituti di riferimento (IFLA e AIB) per il controllo periodico delle condizioni ambientali (luce, temperatura, umidità) e con scelte che garantiscano l'idoneità degli ambienti alla conservazione.

Le collezioni sono sottoposte a spolverature programmate. Sono inoltre periodicamente controllati la condizione e lo stato di efficienza degli scaffali, degli impianti (condizionamento, sorveglianza, antincendio).



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Biblioteca pubblica concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica; essa ne sostiene infatti la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La Biblioteca pubblica si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile e, sulla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi (come definito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e dalle delibere CiVIT n. 88/2010 e 3/2012) si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi della Biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale o grado di istruzione. Servizi e materiali specifici sono forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, come le minoranze linguistiche, le persone diversamente abili o ricoverate in ospedale.

Ogni fascia di età può trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La Biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini che ad essa si rivolgono, rispettandone la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Continuità

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità, fatti salvi eventi non prevedibili o emergenze per la comunità.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi sono ampiamente e preventivamente comunicati, al fine di ridurre al minimo il disagio e di riprendere tempestivamente i servizi.

Accessibilità

Gli orari di apertura, le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati alla massima fruibilità pubblica, coordinati con gli orari di altre strutture bibliotecarie del territorio, compatibilmente con le risorse umane a disposizione.

La Biblioteca è aperta a tutti e gratuita, ed è accessibile per gli utenti diversamente abili attraverso l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca informa gli utenti - attraverso affissioni nei propri locali, canali istituzionali e profili social - delle attività svolte e di quelle da svolgere, e promuove la partecipazione degli stessi, in forma singola e associata, garantendo la possibilità di inoltrare suggerimenti, reclami, richieste.

Tutte le informazioni sui servizi di Biblioteca sono disponibili presso l'accoglienza, e saranno pubblicate sul sito web, in allestimento.

Efficienza, efficacia

La direzione e il personale della Biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e dell'efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) del servizio, adottando le soluzioni più funzionali allo scopo, nel limite delle risorse erogate dal servizio in economia, seguendo i criteri di conformità, affidabilità e completezza.

Standard professionali di servizio vengono rispettati o comunque perseguiti.

I bisogni dell'utenza vengono regolarmente monitorati al fine di adeguare i servizi offerti alle esigenze espresse.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Tempestività

I servizi sono erogati con la massima tempestività rispetto al momento della richiesta, compatibilmente con le risorse umane disponibili rispetto alle attività in corso di svolgimento. I tempi per ogni singolo servizio sono indicati nei relativi paragrafi.

COMPITI DELLA BIBLIOTECA

Considerata la specificità delle raccolte, la tipologia degli utenti e del contesto territoriale, la Biblioteca Comunale “Pasquale Testini”:

- raccoglie, conserva, valorizza la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale;
- conserva, accresce e valorizza le proprie raccolte;
- incrementa, con acquisti e donazioni, la produzione editoriale nazionale e di cultura locale, e i documenti d'archivio, tenute conto le principali richieste degli utenti;
- organizza e ospita convegni, seminari, mostre, incontri con gli Autori, laboratori ed eventi didattici;
- partecipa attivamente all'organizzazione e allo svolgimento dei progetti relativi alla lettura, nel contesto dell'indirizzo di “Ruvo città educante”.

Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità			
Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Continuità	Erogazione del servizio	Comunicazione di eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio non dovuti ad emergenze	Almeno 10 giorni prima
Accessibilità	Orari di apertura	Pubblicazione del calendario delle aperture Il calendario non subirà modifiche se non per situazioni di emergenza	Entro il 31 gennaio
Aggiornamento	Corsi di formazione del personale	Corsi di formazione partecipati rispetto a quelli pianificati	100%



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

SEDE

La biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile ed il suo edificio è riconoscibile per l'architettura monumentale inserita su uno degli assi principali del centro storico. L'edificio della biblioteca non ha barriere architettoniche, è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali.

Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati.

Un equilibrio fra spazi per magazzino, uffici e servizi al pubblico viene perseguito, come pure fra sale di lettura individuale e sale per attività di gruppo, ovvero per servizi speciali di consultazione e studio (documentazione locale, audiovisivi, Internet ecc.).

CAPACITÀ RICETTIVA

La Biblioteca occupa l'intero Palazzo Caputi, comprese le aree del cortile e del ballatoio al primo piano, per una superficie complessiva di circa 1.220 mq, di cui coperti 140 mq al piano terra, 520 mq al primo piano e 358 mq al secondo.

Il palazzo comprende quindici sale in tutto.

Dispone complessivamente di 113 posti a sedere così suddivisi: al primo piano 24 posti a sedere in sala lettura e consultazione, 2 per postazioni multimediali; al secondo piano 8 posti a sedere in sala studio, 59 in sala conferenze, a cui si aggiungono 20 posti nell'aula dedicata alla didattica.

Il numero effettivo dei posti può variare a seconda delle limitazioni determinate dal distanziamento interpersonale in particolari situazioni sanitarie.

Sono disponibili per l'utenza 9 prese elettriche per p.c. portatili al primo piano e 3 al secondo (sala studio).



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI

Possono iscriversi ai servizi di Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno etc.); l'iscrizione può essere effettuata presso la sede o tramite invio per posta elettronica del modulo debitamente compilato. I dati personali sono conservati per esclusive finalità di ufficio secondo il quanto stabilito dal "Codice in materia di protezione dei dati personali" ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 – GDPR (General Data Protection Regulation). Utenti disabili o degenti possono delegare una persona, sottoscrivendo il modulo per l'iscrizione e allegando copia del proprio documento di identità.

L'iscrizione ai servizi di Biblioteca è gratuita e consente di usufruire dei servizi di consultazione e informazione bibliografica, di accesso al prestito (interno o interbibliotecario), fornitura di documenti (Document Delivery), di utilizzo della piattaforma MLOL (Media Library On Line) e del servizio di Wi-Fi libero di Biblioteca. Cambi di indirizzo, telefono o mail, devono essere comunicati subito alla Biblioteca. Agli iscritti è rilasciata una tessera strettamente personale; il suo eventuale smarrimento deve essere tempestivamente comunicato alla Biblioteca.

La biblioteca garantisce spazi idonei per la consultazione dei suoi materiali, con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

Emeroteca - Lettura quotidiani e periodici

La consultazione di quotidiani e periodici è libera e gratuita, previa la compilazione della carta d'entrata.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 11 abbonamenti a periodici e riviste su arte, scienza, letteratura, infanzia, attualità, politica, oltre agli abbonamenti ai principali quotidiani a tiratura nazionale con sezioni dedicate alle notizie locali.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali; le annate precedenti sono conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta sull'apposito modulo. La consegna di numeri e annate precedenti avviene entro un giorno lavorativo dalla richiesta. I periodici non sono soggetti al prestito.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Sala studio, lettura e consultazione

La lettura e la consultazione in sede di testi in catalogo è libera e accessibile previa richiesta agli addetti di Biblioteca con l'apposita modulistica.

L'accesso e la consultazione del materiale manoscritto e raro appartenente al fondo antico sono autorizzati dalla direzione previa richiesta e motivazione scritta, con l'utilizzo di speciali accorgimenti per la tutela del patrimonio librario.

Gli utenti possono portare con sé libri propri per lo studio nelle sale della Biblioteca, previa la compilazione della carta d'entrata.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente diversamente abile il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali.

La Biblioteca pone particolare attenzione alla raccolta e messa a disposizione degli utenti di materiali documentari e informativi di interesse locale.

La consegna in consultazione dei materiali collocati nel magazzino viene effettuata entro un giorno dalla richiesta. Il materiale richiesto rimane disponibile per la consultazione fino al lunedì successivo, salvo diversa richiesta dell'utente.

Prestito

L'iscrizione al prestito è gratuita e avviene su richiesta dell'utente attraverso l'iscrizione ai servizi di Biblioteca e la compilazione di una scheda di prestito. Per gli utenti minori si richiede la presenza e sottoscrizione di un adulto garante.

L'utente può prendere in prestito un massimo di 3 libri per volta, ed è direttamente responsabile dei volumi fino alla loro restituzione. In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato. Nel caso di furto, con l'esibizione della denuncia alle Autorità competenti, l'obbligo del riacquisto o sostituzione viene annullato.

La durata del prestito è di un mese, rinnovabile una sola volta per altri 30 giorni, anche telefonicamente.

Il primo sollecito per il rientro dei libri in Biblioteca dopo la scadenza del prestito sarà inviato dopo 10 giorni, il secondo dopo 20 e il terzo dopo 30 giorni. La mancata riconsegna



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

dei documenti dopo il terzo sollecito può comportare, a discrezione della Direzione, la sospensione del prestito e il prelievo coatto del materiale.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito.

In caso di documenti già in prestito, l'utente può prenotarli alla data del rientro, ferme restando le eventuali cautele determinate dalla necessità di porre i documenti utilizzati in "quarantena" al fine di evitare occasioni potenziali di contagio.

I documenti prenotati restano a disposizione del richiedente per cinque giorni lavorativi dopo l'avviso di disponibilità.

Per gli insegnanti e le scuole afferenti al Comune di Ruvo di Puglia sono previste particolari deroghe sia per quanto attiene alla durata del prestito, sia per quanto attiene al numero di volumi richiesti, dopo richiesta scritta motivata da specifici progetti o esigenze didattiche.

Sono esclusi dal prestito i documenti del Fondo antico, materiale raro, cartografico, musicale o di pregio, CD e DVD.

Prestito interbibliotecario (ILL- Inter Library Loan)

La Biblioteca eroga il servizio di ricerca e inoltro della richiesta di prestito interbibliotecario sia presso la sede, sia per email, attraverso la compilazione dell'apposita modulistica ai propri utenti regolarmente iscritti.

Per i prestiti interbibliotecari l'utente è tenuto a rimborsare le spese previste per la spedizione sia in entrata, sia in uscita e, in caso di tariffe specifiche da parte delle Biblioteche titolari del volume richiesto, alla loro corresponsione.

La Biblioteca prestante è tenuta ad inviare alla Biblioteca ricevente la ricevuta di spedizione al fine di accertare l'avvenuto invio del volume e viceversa per la restituzione dello stesso.

La Biblioteca fornisce gratuitamente, in regime di reciprocità, il servizio di prestito interbibliotecario in uscita a livello regionale.

Le richieste di prestito interbibliotecario da Biblioteche del territorio nazionale di volumi della Biblioteca "Testini" sono soggette al pagamento degli oneri di spedizione da parte dei richiedenti sul conto corrente bancario intestato a Comune di Ruvo di Puglia – Servizio di Tesoreria Comunale, o sul conto corrente postale n. 18327700 intestato a Comune di



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Ruvo di Puglia – Servizio di Tesoreria Comunale, la cui ricevuta con codici conformi all'originale deve essere inviata in allegato alla richiesta.

L'utente può ritirare il volume richiesto, previa verifica della sua disponibilità (massimo n. 3 richieste contemporaneamente), presso la nostra Biblioteca.

La durata del prestito interbibliotecario è di 30 giorni, salvo diversa indicazione delle Biblioteche titolari, e l'eventuale proroga è subordinata alle condizioni definite dalla Biblioteca prestante.

Per ritardi nella riconsegna e danneggiamenti o smarrimenti dei documenti ricevuti in prestito interbibliotecario, l'utente si deve attenere alle condizioni previste dal regolamento della Biblioteca prestante.

Le richieste di Prestito interbibliotecario vengono inoltrate alla Biblioteca prestante entro 5 giorni lavorativi.

L'utente è avvisato entro 3 giorni lavorativi della disponibilità del documento richiesto.

Document Delivery (DD)

Il Document Delivery è un servizio erogato esclusivamente alle Biblioteche. Sono esclusi da questo servizio i privati che, per poterne usufruire, dovranno rivolgersi alla propria Biblioteca di riferimento.

Esso consiste nella fornitura di riproduzioni di documenti o parte di documenti non posseduti dalla Biblioteca e richiesti dai propri utenti regolarmente iscritti.

Per la fornitura documenti in entrata i costi per oneri di spedizione e riproduzione, a carico dell'utente, e i tempi di ricezione variano a seconda delle condizioni applicate dalle Biblioteche alle quali si richiede il documento.

È possibile formulare massimo 3 richieste di Document Delivery contemporaneamente per utente.

Per la fornitura di documenti in uscita, il servizio è gratuito e soggetto ai soli oneri di spedizione da parte dei richiedenti sul conto corrente bancario intestato a Comune di Ruvo di Puglia – Servizio di Tesoreria Comunale, o sul conto corrente postale n. 18327700 intestato a Comune di Ruvo di Puglia – Servizio di Tesoreria Comunale, la cui ricevuta con codici conformi all'originale deve essere inviata in allegato alla richiesta.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

I documenti vengono forniti esclusivamente per finalità di studio e di ricerca e ad uso strettamente personale agli utenti regolarmente iscritti. La Biblioteca declina ogni responsabilità in caso di uso diverso e difforme dalle leggi in vigore.

Il servizio di riproduzione attraverso il Document Delivery è soggetto alle limitazioni imposte dalla legge in materia di fotocopie (non si può superare il 15% di pagine del fascicolo o del volume, escluse le pagine di pubblicità), nel rispetto della normativa vigente in materia di riproduzione del materiale bibliografico e di tutela del diritto d'autore, ai sensi della L. 633/1941 e ss.mm.ii.

Anche se la maggior parte di richieste di Document Delivery riguarda articoli di periodici, è possibile richiedere anche un saggio, un capitolo di un libro o un intervento in una pubblicazione di atti.

La richiesta va formulata utilizzando l'apposita modulistica, indicando chiaramente i dati necessari all'identificazione della pubblicazione in oggetto (autore, titolo, editore, anno di pubblicazione, numero delle pagine da riprodurre).

La documentazione viene fornita in fotocopia preferibilmente inviata a mezzo servizio postale, o in formato elettronico (pdf, jpeg), pertanto dovranno essere forniti indirizzo, email, telefono e ogni altro dato utile alla spedizione o al contatto per eventuali chiarimenti. Le richieste di Document Delivery vengono inoltrate entro 5 giorni lavorativi dall'istanza.

Le Biblioteche possono inoltrare le richieste per e-mail al seguente indirizzo: biblioteca@comune.ruvodipuglia.ba.it

Riproduzioni

La Biblioteca non dispone di un servizio di riproduzione a pagamento per gli utenti. Tuttavia al fine di assolvere alle richieste e agevolare la ricerca, è possibile effettuare un esiguo numero di fotocopie (massimo n. 10), fermo restando il rispetto delle norme sul diritto d'autore disciplinato dalla L. 633/1941 e ss.mm.ii.

La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti, anche all'esterno della Biblioteca.

Sono esclusi dalla riproduzione i documenti del Fondo antico, il materiale raro, cartografico, musicale o di pregio, e i volumi d'arte, la cui riproducibilità, con strumenti diversi, è a discrezione della Direzione.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Si ricorda che la legge stabilisce in settant'anni la durata dei diritti di utilizzazione economica, compreso il diritto esclusivo dell'autore in merito alla messa a disposizione dell'opera al pubblico sul web. La legge contempla la libertà di citazione per uso di critica o di discussione fra le eccezioni e limitazioni ai diritti d'autore.

Cataloghi

La Biblioteca dispone di cataloghi al pubblico ordinati per Soggetto, Titolo e per Autore. Sono inoltre disponibili due postazioni su cui poter effettuare ricerche sul catalogo multimediale.

Dalle postazioni a disposizione degli utenti si possono consultare le ultime acquisizioni, soprattutto per quanto riguarda la narrativa, per tutte le età, e i testi per bambini.

È in corso la digitalizzazione del catalogo librario sul sistema operativo nazionale OPAC SBN.

Il personale della Biblioteca è a disposizione per ricerche bibliografiche, consulenza e assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie e a quelle su banche dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

Servizi Telematici e Multimediali, Internet

La Biblioteca dispone di:

- 2 postazioni per il collegamento alla rete internet;
- 2 dispositivi mobili (1 tablet, 1 e-book) collegati alla rete internet Wi-Fi;
- Servizio di Wi-Fi gratuito, promosso dal Polo bibliotecario di Terra di Bari nell'ambito del progetto POLO SBN Terra di Bari – Risorse Digitali in Rete, denominato "Terra di Bari Guest Card" (Piano Strategico della Città Metropolitana di Bari, Rete metropolitana degli attrattori culturali);
- Servizio MLOL, Media Library On Line, prima rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Attraverso il portale MLOL (<https://terradibariguestcard.medialibrary.it/>) si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali del Sistema: musica, ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Per usufruire del servizio è



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

necessario iscriversi ad una delle biblioteche aderenti, tra cui la Biblioteca "Pasquale Testini".

All'atto dell'iscrizione al servizio Internet l'utente deve presentare un documento di identità e firmare un modulo di accettazione delle condizioni di fornitura del servizio, al fine di registrare le credenziali di accesso e identificazione (D.M. Interno del 16 agosto 2005 contenente norme in materia di antiterrorismo; Codice in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 – GDPR).

Prima di effettuare il collegamento l'utente deve firmare l'apposito registro ed esibire un documento di identità.

L'accesso a tali servizi, dopo la necessaria iscrizione, è gratuito.

È tassativamente vietato cedere i propri codici di accesso.

Sui PC della biblioteca non è consentito: 1) immettere dati e programmi; 2) svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni; 3) alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware; 4) scaricare software dalla rete.

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di 30 giorni;
- la denuncia all'autorità giudiziaria.

L'uso dei dispositivi informatici della Biblioteca è consentito per un massimo di un'ora al giorno per utente al fine di permettere l'accesso a tutti i richiedenti il servizio.

Dalle postazioni Internet è possibile navigare in rete, consultare le risorse bibliografiche, consultare e scaricare files. Non è possibile attivare sessioni di videoconferenza, social networks, chat, né telefonare via Internet.

Le postazioni Internet sono prenotabili. Un ritardo superiore a 15 minuti fa decadere la prenotazione.

I minori possono usare il servizio Internet dal compimento dei 14 anni di età e previa autorizzazione di un genitore/tutore, il quale dovrà firmare in Biblioteca l'apposito modulo prendendo altresì visione delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Per collegarsi ad Internet tramite il servizio Wi-Fi è necessario digitare un codice di accesso identificativo fornito dalla Biblioteca e una password. La connessione è gestita da un programma *captive portal* che garantisce l'identificazione e autenticazione dell'utente.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

L'uso di Internet dovrà attenersi alle finalità di ricerca, studio, documentazione e crescita delle conoscenze personali degli utenti, in coerenza con la missione e gli obiettivi della Biblioteca.

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

Servizio di Reference (assistenza al pubblico)

Il personale offre il proprio aiuto gratuitamente, nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio supporta gli utenti per le seguenti attività:

- Autenticazione e autorizzazione all'ingresso con compilazione dell'apposita carta;
- Iscrizione e attivazione dei servizi di Biblioteca;
- Fornitura di tutta la modulistica di Biblioteca;
- Consulenza nelle ricerche bibliografiche e sostegno alla consultazione, anche attraverso l'utilizzo di altre piattaforme digitali, cataloghi on line, inventari e archivi disponibili sul web;
- Consulenza per il prestito interbibliotecario (ILL) e il Document Delivery (richiesta di riproduzione documenti da altre biblioteche);
- Prenotazione delle postazioni digitali, accredito per il Wi-Fi di Biblioteca, utilizzo degli audiolibri;
- Consulenza per l'uso della piattaforma MLOL, Media Library On Line e della consultazione e prestito dei relativi contenuti.

Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo 3 giorni. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il personale fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Il personale verifica con l'utente l'esito della richiesta.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Nelle more dell'allestimento del sito web di Biblioteca, il servizio di reference per informazioni bibliografiche si effettua presso la sede o su richiesta inviata per email all'indirizzo biblioteca@comune.ruvodipuglia.ba.it . La Biblioteca risponderà entro 5 giorni lavorativi.

Donazioni

La Biblioteca accetta e incoraggia doni e donazioni documentarie di singoli documenti o intere raccolte da parte di privati cittadini società, enti o associazioni, a patto che siano in linea con la natura delle collezioni già presenti o con le esigenze di ampliamento e integrazione delle stesse. Diversamente, la Biblioteca può respingere tali doni e proporre la destinazione ad altre istituzioni culturali.

Suggerimenti d'acquisto - *Desiderata*

Gli utenti possono presentare, su apposita modulistica, proposte per acquisti bibliografici. La Biblioteca, tenuto conto della disponibilità economica annuale prevista in fase di programmazione per gli acquisti di Biblioteca, e la coerenza con le proprie collezioni, procederà all'acquisizione dei volumi proposti o, in caso negativo, darà motivata risposta agli utenti proponenti entro 30 giorni.

Annualmente saranno prese in considerazione un massimo di 3 richieste per utente a discrezione della Biblioteca.

Illuminazione

Le sale sono dotate di illuminazione naturale attraverso grandi finestre affacciate sulla via principale, di illuminazione dall'alto e di lampade da tavolo nel salone di lettura.

Deposito oggetti

A disposizione degli utenti nella sala di consultazione sono presenti armadietti per il deposito obbligatorio di oggetti e borse. Il deposito è gratuito.

Promozione della lettura, attività culturali, valorizzazione e ricerca

La Biblioteca svolge un'intensa attività di promozione e valorizzazione culturale:



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

- Per bambini di età prescolare e scolare e ragazzi di scuola secondaria di primo grado, realizza tutto l'anno laboratori didattici che spaziano dalla realizzazione di libri tattili o pop up per i più piccoli, alla conoscenza del patrimonio vascolare magno-greco rinvenuto a Ruvo con riferimenti ai miti classici, e successiva produzione di esemplari in argilla, a laboratori sulla storia della scrittura, del libro e della produzione libraria fino ai giorni nostri. Annualmente l'offerta formativa didattica viene ampliata con nuove proposte al fine di stimolare le intelligenze creative dei giovani utenti, e porre le basi per una conoscenza dalle fondamenta della storia e del territorio che possa crescere con l'età, creando attitudine alla frequentazione della Biblioteca pubblica. Per tutte le attività didattiche la Biblioteca si coordina con le scuole del territorio;
- Favorisce lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, proponendo e organizzando percorsi tematici multiculturali specifici;
- Organizza incontri con autori ed esperti, e seminari rivolti a varie fasce di utenza, in special modo ragazzi e specialisti di settore, per la promozione della lettura anche attraverso la collaborazione con il Cepell (Centro per il Libro e la lettura, Istituto autonomo del Ministero della Cultura dipendente dalla Direzione Generale Biblioteche e Istituti Culturali) e con le associazioni culturali del territorio, coordinate dalla direzione di Biblioteca per la programmazione di azioni specifiche che rientrano nel "Patto per la lettura" della "Città che legge";
- Organizza periodicamente e su richiesta visite guidate per illustrare il patrimonio del Museo del Libro e l'edificio storico che lo ospita;
- Organizza mostre ed esposizioni a tema;
- Stabilisce accordi, intese, convenzioni con organismi istituzionali, enti territoriali, Università, istituti scolastici del territorio, associazioni con finalità di tutela, valorizzazione e promozione dell'attività culturale e di ricerca;
- Su richiesta scritta e motivata, gli spazi della Biblioteca e del Museo del Libro – Casa della Cultura in Palazzo Caputi sono concessi a privati, enti, associazioni per manifestazioni artistiche e culturali, secondo accordi regolati di volta in volta da apposita convenzione o patrocinio istituzionale, e, nei casi previsti, previo pagamento del relativo contributo di concessione.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità			
Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Tempestività	Consultazione documenti in magazzino	Riduzione tempi di attesa	Entro un giorno lavorativo
Efficacia	Prestito / Prestito interbibliotecario / Document Delivery	Rapidità di erogazione dei servizi	Max 10 minuti per prestiti interni; entro 5 gg lavorativi per ILL e DD
Trasparenza	Servizi telematici, Internet e Wi-Fi	Trattamento dei dati personali e cyber sicurezza	I dati personali saranno trattati esclusivamente per i fini di tracciabilità secondo la legge vigente

PATRIMONIO LIBRARIO E MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

Patrimonio librario moderno

Tutti i volumi sono disponibili per il prestito, tranne quelli per la sola consultazione in sede (dizionari, enciclopedie, testi di pregio o d'arte, fondo antico, musicale, cartografico, o ritirati dal commercio), quelli in cattivo stato di conservazione e i periodici.

La **Sezione ragazzi** comprende narrativa, saggistica, didattica e tempo libero destinata ai bambini e ragazzi da 0 a 18 anni, ai loro genitori ed insegnanti, agli educatori e animatori.

Si articola nelle seguenti sezioni di collocazione:

- PL (prime letture), da 0 a 5 anni;
- J (Junior), da 6 a 9 anni;
- R (ragazzi) da 10 a 14 anni;



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

- GA (giovani adulti) dai 15 ai 18 anni.

I bambini al di sotto di 12 anni devono essere accompagnati da un adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della sezione ragazzi.

La **Sezione adulti** comprende principalmente letteratura, narrativa, saggistica, arte, tempo libero.

Si articola nelle seguenti sezioni:

- NAR IT (narrativa, italiana)
- NAR ST (narrativa straniera)
- FONDO BRATTA
- MISCELLANEA
- PERIODICI
- PUGLIA (storia, arte, cultura pugliese)
- RUVO (storia, arte, cultura ruvese)
- COLLANE
- Tutte le altre specifiche discipline, catalogate secondo il criterio di indicizzazione delle classi della Catalogazione Decimale Dewey.

Fondo antico, materiale raro, cartografico, musicale o di pregio

Il fondo antico della Biblioteca costituisce il *corpus* del Museo del Libro, di cui parte è esposta nelle teche presenti nei locali della stessa Biblioteca.

I volumi del fondo antico e quelli di particolare pregio non sono prestabili, ma possono essere consultati, uno per volta, previa richiesta scritta motivata su apposito modulo disponibile al banco accoglienza da parte di utenti che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età, muniti di documento di riconoscimento.

Sul modulo saranno indicati anche l'ora di consegna e di restituzione del documento.

È necessario restituire i documenti in consultazione prima di poter effettuare nuove richieste, qualora si sia raggiunto il numero massimo concesso in consultazione.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

La consultazione avverrà in una postazione dedicata, sotto la costante sorveglianza del personale incaricato, seguendo tutte le precauzioni utili a preservare il documento (utilizzo di guanti in nitrile, posizionamento del documento su un piano ampio e stabile, riconsegna all'addetto ogni qualvolta ci si allontana ecc.).

Sezione Storia Locale

Nella Biblioteca "Pasquale Testini" è presente una Sezione Ruvese dedicata alla storia e alla cultura locale; in essa confluiscono le pubblicazioni editoriali, i periodici e gli approfondimenti relativi a tutti gli aspetti pertinenti al territorio (storia, arte, architettura, urbanistica, letteratura, cultura popolare, tradizioni).

Sezioni speciali

Sono Sezioni speciali quella dedicate a:

- Scaffale multilingue: la Biblioteca dispone di una piccola sezione di testi in lingua originale (inglese, francese), e di una sezione bilingue delle principali lingue dei paesi dell'area mediterranea per immigrati di seconda generazione;
- Scaffale per utenti ipovedenti e dislessici: nella Biblioteca è allestita una piccola selezione in corso di ampliamento di testi per ipovedenti e dislessici.

Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità			
Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Completezza del servizio	Acquisizione di materiale	Numero volumi inseriti a catalogo	Almeno 30 libri al mese
Puntualità del servizio	Iscrizione ai Servizi di Biblioteca	Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 5 minuti
Promozione		Numero di visite delle scolaresche nell'anno scolastico	Almeno 30 classi ogni anno scolastico



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE - DIRITTI E DOVERI

I doveri dell'Amministrazione sono i diritti della Biblioteca, i doveri dei bibliotecari sono i diritti degli utenti e i doveri degli utenti si tramutano in diritti dell'intera comunità.

L'Amministrazione locale deve:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, dotarla di personale e risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente degli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, professionalità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

L'utente deve:

- lasciare all'ingresso borse e oggetti non necessari allo studio e alla consultazione negli appositi armadietti posti all'ingresso;
- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze dei prestiti;
- rispettare gli orari, le norme di corretta convivenza civile, silenzio nelle sale di studio e lettura, il divieto di fumare e mangiare, eventuali prescrizioni di carattere sanitario (distanziamento, uso di mascherine ecc.);
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato;



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

- mantenere un contegno cortese, corretto e collaborativo con il personale e con gli altri utenti.

La Biblioteca espone presso il servizio di accoglienza e reference il proprio Regolamento, adottato con D.C.C. n. 68 del 17 dicembre 2013, per la pubblica consultazione; presso lo stesso sportello è possibile consultare anche il Regolamento del Museo del Libro-Casa della Cultura, approvato con D.C.C. n. 11 del 21 marzo 2012.

Il personale della Biblioteca può allontanare o sospendere dall'erogazione dei servizi gli utenti che contravvengono ai loro doveri o che mettano in atto comportamenti scorretti nei confronti degli altri utenti, del personale e del patrimonio della Biblioteca stessa.

Reclami e gradimento

Gli utenti hanno il diritto di reclamare se riscontrano l'inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi o disservizi riscontrati.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per posta elettronica all'indirizzo biblioteca@comune.ruvodipuglia.ba.it (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Presso il servizio di accoglienza sono disponibili gli appositi moduli.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e contestualmente saranno avviate le procedure per eliminare – se possibile - le cause accertate degli eventuali disservizi.

Presso l'accoglienza gli utenti sono invitati a compilare un breve questionario di gradimento dei servizi erogati.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Indicatori e standard: il nostro impegno alla qualità			
Fattori della qualità	Attività	Descrizione dello standard	Valore previsto
Monitoraggio	Strumenti di indagine	Questionario di soddisfazione	Somministrato ad un campione significativo dell'utenza (almeno del 30% per ciascun servizio)
Comunicazione	Comunicazioni ai cittadini inerenti le attività della Biblioteca	Pubblicazione di comunicati stampa, di articoli e notizie sulle pagine social della Biblioteca, affissione avvisi in bacheca	Almeno 6 comunicati stampa l'anno
	Gestione reclami	Intervallo di attesa tra la compilazione del reclamo e la risposta all'utente Gli utenti possono inviare reclami - per posta ordinaria, all'indirizzo Biblioteca Comunale "Pasquale Testini", via Alcide De Gasperi, 26 – 70037 Ruvo di Puglia - per mail all'indirizzo biblioteca@comune.ruvodipuglia.ba.it - direttamente al banco accoglienza utilizzando l'apposita modulistica	Max 2 settimane

Obiettivi di miglioramento	
Miglioramento delle strutture e del comfort	Revisione degli impianti tecnologici a disposizione degli utenti
	Manutenzione degli impianti di climatizzazione delle sale e dei servizi igienici
Miglioramento della fruibilità e valorizzazione delle collezioni	Progetti di digitalizzazione del patrimonio di pregio
	Campagna di catalogazione ordinaria e pregressa in SBN Web
	Progetti di catalogazione fondi speciali
Miglioramento dei servizi	Riorganizzazione ed efficientamento dei servizi al pubblico
	Informatizzazione dei servizi



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

La presente Carta della Qualità dei Servizi di Biblioteca è accompagnata da:

- Regolamento dei Servizi di Biblioteca;
- Regolamento del Museo del Libro – Casa della Cultura;
- Norme di tutela per la riproduzione del materiale;
- Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete;
- Questionario di gradimento dei servizi di Biblioteca.

INDIRIZZI CONTATTI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Biblioteca Comunale “Pasquale Testini” – Museo del Libro – Casa della Cultura
Via Alcide de Gasperi, 26 – 70037 Ruvo di Puglia (BA)
080 9507501 (centralino) – E-mail: biblioteca@comune.ruvodipuglia.ba.it

Orario di apertura

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	9:00-13:00	
Martedì	9:00-13:00	16:00-18:00
Mercoledì	9:00-13:00	
Giovedì	9:00-13:00	17:00-19:00
Venerdì	9:00-13:00	



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

Risorse umane – Personale

- Direzione: Tel. 080 9507503
dott.ssa Teresa De Francesco
teresa.defrancesco@comune.ruvodipuglia.ba.it
- Collaboratore amministrativo-contabile, servizio di reference: Tel. 080 9507502
dott. Salvatore Bernocco
salvatore.bernocco@comune.ruvodipuglia.ba.it
- Servizio di accoglienza, assistenza e consegna documenti: Tel. 080 9507501
sigg. Cosimo Caldarola, Giacinto Iurilli, Nadia Pennini.

Collaborazione interbibliotecaria

La Biblioteca Comunale “Pasquale Testini” di Ruvo di Puglia aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN) mediante il polo SBN della Città Metropolitana di Bari (Polo di Terra di Bari) ed è disponibile alla collaborazione con le altre Biblioteche, di qualsiasi natura giuridica.

CODICI IDENTIFICATIVI BIBLIOTECA

Codice ISIL: IT-BA0115

Codice SBN: BA117

Sistemi di indicizzazione: per soggetto, autore e titolo

Norme di catalogazione REICAT; Standard ISBD

(dati aggiornati a dicembre 2021)



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

La presente Carta della Qualità dei Servizi, approvata con Delibera di G.C. n.116/2022 del 11.04.2022, è entrata in vigore in data 13.04.2022. Essa ha durata triennale per il costante aggiornamento degli standard rispetto alle esigenze degli utenti.



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

INDICE

- Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi e a cosa serve	p. 3
- Cenni storici e salvaguardia del patrimonio	p. 4
- Principi generali di erogazione del servizio	p. 5
· Uguaglianza e imparzialità	
· Continuità	
· Accessibilità	
· Partecipazione e trasparenza	
· Efficienza, efficacia	
· Tempestività	
- Compiti della Biblioteca	p. 7
· Indicatori e standard	
- Sede	p. 8
- Capacità ricettiva	p. 8
- Principali servizi erogati	p. 9
· Emeroteca – lettura quotidiani e periodici	
· Sala studio, lettura e consultazione	
· Consultazione Fondo Antico, musicale e cartografico e documenti di pregio	
· Prestito	
· Prestito Interbibliotecario (ILL)	
· Document Delivery (DD)	
· Riproduzioni	
· Cataloghi	
· Servizi telematici e multimediali, Internet	
· Servizio di Reference (assistenza al pubblico)	
· Donazioni	
· Suggerimenti d'acquisto – <i>Desiderata</i>	
· Illuminazione	
· Deposito oggetti	



COMUNE DI RUVO DI PUGLIA
CITTA' METROPOLITANA DI BARI
AREA 6 – ATTIVITÀ SOCIALI EDUCATIVE e CULTURALI
SERVIZIO CULTURA, TURISMO E SPORT
Ufficio Casa della Cultura e Sistema Museale

- Promozione della lettura – Attività culturali, valorizzazione e ricerca
- Indicatori e standard
- Patrimonio librario e Modalità di consultazione p. 19
 - Patrimonio librario moderno
 - Sezione Ragazzi
 - Sezione Adulti
 - Fondo Antico, materiale raro, cartografico, musicale o di pregio
 - Sezione Storia locale
 - Sezioni speciali
 - Indicatori e standard
- Informazione e Partecipazione – Diritti e doveri p. 22
 - Reclami e gradimento
 - Indicatori e standard
 - Obiettivi di miglioramento
- Indirizzi, contatti e orari di apertura al pubblico p. 25
 - Risorse umane – personale
 - Collaborazione Interbibliotecaria
- Codici identificativi Biblioteca p. 26
- Indice p. 28