

COMUNE DI VALLARSA



BIBLIOTECA COMUNALE

CARTA DEI SERVIZI

approvata con Delibera Giuntale n.85 dd. 02/05/2017

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la Biblioteca ed i suoi utenti.

Attraverso questo strumento la Biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle proprie funzioni, la tipologia dei servizi offerti e le relative modalità di erogazione.

La Carta dei Servizi descrive diritti e doveri degli utenti che fruiscono dei Servizi della Biblioteca.

CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca Comunale di Vallarsa appartiene alle Biblioteche che formano il Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) ed aderisce alle impostazioni generali che lo caratterizzano.

In particolare:

- 1) principio di **eguaglianza** degli utenti nei confronti del servizio bibliotecario e garantisce pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio stesso;
- 2) principio di **imparzialità, obiettività e giustizia** nei confronti degli utenti;
- 3) principio di **continuità** dell'erogazione dei servizi negli orari comunicati al pubblico;
- 4) principio di **diritto di scelta**, ovvero l'impegno a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni senza alcuna censura ideologica, politica o religiosa;
- 5) principio di **partecipazione** garantendo all'utente un ruolo attivo nella proposta e nell'offerta di iniziative, nella composizione e nell'incremento delle raccolte;
- 6) **principio di efficienza ed efficacia** adottando le opportune azioni anche in collaborazione tra biblioteche.

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Biblioteca di Vallarsa, come parte del Sistema Bibliotecario Trentino, garantisce l'erogazione dei servizi disponendo di:

1) **Ambienti dedicati** al servizio bibliotecario, alla lettura ed alla consultazione individuale.

La biblioteca è situata al piano terra del Centro Scolastico "F. Cavallin" a Raossi, è dotata di un'unica sala e mette a disposizione 4 tavoli con 24 posti a sedere per adulti nonché un tavolo ed un angolo per bambini, una fonoteca per l'ascolto della musica.

Al piano superiore mette a disposizione dell'utente un'aula multimediale con postazioni internet.

E' inoltre disponibile una sala per riunioni ed attività, con la possibilità di proiettare.

2) **Raccolte documentali** catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e scambi.

3) **Personale qualificato** e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere attività di back office.

4) **Risorse economiche, strumentali ed organizzative** adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

SERVIZI

I servizi minimi che la Biblioteca Comunale di Vallarsa garantisce sono:

1. Accesso agli spazi della Biblioteca

L'accesso è libero e gratuito. In presenza di barriere architettoniche si adottano soluzioni per non limitare la fruizione del servizio.

2. Lettura e consultazione in sede

Il patrimonio documentario della Biblioteca è disponibile per la consultazione in sede.

Quotidiani, riviste e periodici sono disponibili alla consultazione in sede.

La biblioteca offre la possibilità di stampa e fotocopiatrice secondo quanto stabilito dalla delibera della Giunta Comunale n. 265 dd.2/12/2003 e nel rispetto della legge n.633/1941 sul diritto d'autore.

3. Tessera di iscrizione

Ad ogni utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino, previa compilazione di un apposito modulo che raccoglie i dati personali che sono gestiti secondo i criteri della legge sulla privacy.

La tessera è personale e consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

Se il richiedente il tesseramento è minorenne, il modulo va compilato con i dati sia del richiedente, sia di un genitore o di un facente funzioni.

4. Prestito

Il patrimonio della Biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.

5. Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il Sistema Bibliotecario Trentino attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche del Sistema indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. L'utente può quindi accedere a tutto il patrimonio del Sistema Bibliotecario Trentino ammesso al prestito. Le modalità di utilizzo del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La Biblioteca di Vallarsa fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale ed online, alle regole di comportamento da adottare. Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato. La Biblioteca di Vallarsa comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

I recapiti sono: tel 0464 869040 mail vallarsa@biblio.infotn.it oppure bibliotecavallarsa@gmail.com.

7. Patrimonio e documentazione

La Biblioteca di Vallarsa aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) unico integrato del sistema ed alle sue evoluzioni documentarie, provvede alla composizione cura ed aggiornamento delle collezioni documentarie, rendendole disponibili all'utenza.

8. Consultazione online del catalogo e navigazione in internet

La Biblioteca di Vallarsa garantisce il collegamento ad internet sia per la consultazione del CBT sia per la navigazione libera, mettendo a disposizione le postazioni computer presso l'aula multimediale. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

La Biblioteca di Vallarsa propone iniziative specifiche rivolte anche a particolari fasce d'utenza. Favorisce la proposta e la realizzazione d'iniziative culturali organizzate dall'utenza ed in particolar modo da Associazioni e Comuni della valle,

dal volontariato organizzato e dalle scuole Primarie e dell'Infanzia e ne dà informazione con le modalità più opportune.

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La biblioteca di Vallarsa aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema stesso e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Può autonomamente realizzare rilevazioni di interesse proprio specifico.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

1. AMBIENTI

La Biblioteca di Vallarsa mette a disposizione ambienti adeguati e confortevoli offrendo opportune indicazioni all'utenza sulla tipologia della documentazione offerta e sulla sua collocazione.

La sala multimediale è a disposizione dell'utente per la navigazione in internet e l'utilizzo di computer.

E' a disposizione una sala per riunioni ed attività di laboratorio il cui utilizzo/accesso è regolamentato da apposita disciplina.

L'utente si impegna ad adottare comportamenti che non pregiudichino la convivenza con altri utenti e nel rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio. Può utilizzare proprio materiale di studio e/o lettura, purchè silenziato.

I bambini accedono ai locali accompagnati da un adulto e devono mantenere un comportamento adeguato all'ambiente della biblioteca.

2. RACCOLTE DOCUMENTARIE

La Biblioteca di Vallarsa si impegna ad offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato ed aggiornato provvedendo regolarmente allo scarto ed all'eventuale sostituzione del materiale deteriorato e, periodicamente, alla revisione delle raccolte e dei documenti non più rispondenti alle esigenze dell'utenza.

Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni in ambito territoriale e locale.

Si impegna inoltre a raccogliere e conservare tutti gli articoli riguardanti la Vallarsa.

Il materiale presente in biblioteca è suddiviso in settori:

- Ragazzi: narrativa e saggistica
- Bambini
- Adulti: narrativa giovani adulti, letteratura e saggistica
- Sezione Trentino
- Sezione Storia Locale
- Multimediale (dischi, videocassette, CD e DVD)

La Biblioteca offre anche materiale digitale grazie all'adesione alla piattaforma MediaLibraryOnLine, che mette a disposizione degli utenti iscritti al SBT una serie di risorse fruibili sia in streaming sia in download, quali e-book, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online, archivi di immagini e molto altro gratuitamente.

L'utente si impegna ad utilizzare il patrimonio documentario con modalità idonee e a non pregiudicare lo stato di conservazione e la fruizione da parte degli utenti.

3. PERSONALE

La biblioteca di Vallarsa si impegna ad impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi proposti soprattutto dal SBT.

Attualmente la gestione del servizio di Biblioteca è affidata ad un bibliotecario a tempo parziale indeterminato con il supporto di un operatore del Progettone a tempo parziale.

L'utente si impegna ad adottare, nei confronti del personale, comportamenti ed atteggiamenti rispettosi ed a segnalare eventuali problemi riconducibili al personale stesso agli uffici competenti (segreteria comunale e/o compilando l'apposito modulo B allegato).

4. RISORSE

La biblioteca di Vallarsa si impegna ad impiegare sufficienti risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi compreso l'aggiornamento del patrimonio.

L'utente si impegna a segnalare, attraverso modalità codificate (uffici comunali, biblioteca, segreteria comunale e/o compilando l'apposito modulo B allegato) eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI

1. ACCESSO AGLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca di Vallarsa si impegna a favorire l'accesso alla struttura e ai servizi da parte dell'utenza provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di natura strutturale. Chiunque può accedervi ed utilizzare i fondi ed i servizi senza alcuna forma di discriminazione. Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini, residenti e non, senza distinzioni di età, istruzione e professione, improntato su criteri di imparzialità e pluralismo nei confronti delle varie opinioni, nel rispetto delle particolari esigenze degli utenti in età minore. L'accesso alla Biblioteca di Vallarsa è garantito anche a tutti coloro che non possiedono la tessera del SBT.

La biblioteca adotta un orario di apertura che si articola su cinque giorni a settimana dal martedì al sabato per un totale di 18 ore settimanali con il seguente orario:

Lunedì:	-- --	-- --
Martedì:		15.00-18.00
Mercoledì:	10.00-12.00	15.00-18.00
Giovedì:		15.00-18.00
Venerdì:	10.00-12.00	15.00-18.00
Sabato:	10.00-12.00	

Durante gli stessi orari è possibile accedere alla sala multimediale.

Si concede l'ingresso agli animali domestici, se di buona indole e tenuti al guinzaglio (se necessario museruola) sotto la responsabilità del padrone, tenendo sempre presente in primis il rispetto nei confronti di eventuali utenti presenti in biblioteca; in alternativa gli animali potranno essere legati all'esterno della struttura.

L'utente si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto nei confronti della struttura e dei suoi utenti, moderando il tono della voce e moderando il più possibile l'uso dei cellulari mantenendo la suoneria in modalità vibrazione o silenzioso, rispettando il regolare svolgimento dei servizi e l'integrità del patrimonio.

2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

La Biblioteca di Vallarsa, pur essendo costituita da un ambiente unico, si impegna ad organizzare gli spazi nel modo più idoneo e fruibile in modo da accontentare il maggior numero di utenti.

I servizi di consultazione, prestito e riproduzione sono disponibili durante tutto l'orario di apertura.

Tutto il materiale collocato a scaffale aperto è disponibile alla consultazione libera e gratuita.

L'utente si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso. Al termine della consultazione lascia i documenti sul tavolo, affinché il personale addetto possa procedere alla loro corretta ricollocazione.

Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto, l'utente può chiederne l'utilizzo e seguire le indicazioni del personale.

3. TESSERA

La Biblioteca di Vallarsa si impegna a fornire gratuitamente a ciascun utente, a seguito della compilazione di apposito modulo e presentazione di un documento d'identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. La tessera ha validità illimitata e i dati dell'utente vengono periodicamente aggiornati. Per i minorenni il modulo deve essere compilato da un genitore o un facente funzioni. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente.

Il tesseramento in una delle biblioteche del SBT è necessario al fine di accedere ad alcuni servizi offerti quali il prestito, sia locale che interbibliotecario, il servizio internet e l'iscrizione alla piattaforma MLOL.

I dati personali acquisiti sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy (decreto Legislativo n.196 dd.30/06/2003)

L'utente è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicarne tempestivamente lo smarrimento o furto nonché eventuali variazioni dei dati personali e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

4. PRESTITO

La biblioteca di Vallarsa si impegna nei confronti dell'utente, dotato di tessera, a prestare il documento richiesto se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Se il documento risulta in prestito è possibile prenotarlo e ricevere comunicazione della sua disponibilità.

Qualora il documento ricercato non fosse disponibile in biblioteca ma presso altre sedi del Sistema, saranno fornite tutte le indicazioni sulla sua reperibilità diretta o sulla possibilità di usufruire del prestito interbibliotecario.

Il numero massimo di prestiti consentiti per tessera è di cinque documenti in contemporanea, per gli Enti il numero è elevato a dieci. Il prestito ha durata massima di 30 giorni con la possibilità di rinnovo che viene valutata di volta in volta dal personale addetto.

Sono disponibili al prestito anche CD musicali e VHS per la durata di 7 giorni.

I prestiti effettuati sulla piattaforma MLOL o presso altra biblioteca non contano ai fini del numero di prestiti presso la Biblioteca di Vallarsa.

Sono esclusi dal servizio di prestito le enciclopedie, i dizionari, i periodici ed i quotidiani.

La biblioteca di Vallarsa è sempre disponibile a variare le condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari per agevolare categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

L'utente si impegna a conservare con cura ed a non alterare lo stato del documento ed a riconsegnarlo nei termini stabiliti, comprese eventuali proroghe. E' tenuto a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento acquistando una nuova copia del documento o, se questo risultasse irreperibile, acquistando un documento di pari valore su indicazioni del bibliotecario.

5. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA

La biblioteca di Vallarsa si impegna ad offrire il prestito interbibliotecario: servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema. Segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede fra l'altro:

- ☐ gratuità del servizio;
- ☐ l'esclusione di materiale audio-visivo o altro non ammesso al prestito;
- ☐ l'evasione della richiesta entro un giorno lavorativo;
- ☐ l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

La biblioteca si impegna ad inviare la richiesta di prestito interbibliotecario in concomitanza con la domanda dell'utente e ad avvisare prontamente dell'arrivo in biblioteca della copia richiesta.

L'utente si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario, a conservare con cura ed a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnare entro i termini prestabiliti, comprese eventuali proroghe, a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

6. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La Biblioteca di Vallarsa si impegna a:

- informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia di zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- segnalare interruzioni di servizio motivandone le ragioni ed indicandone i termini per il ripristino, se possibile;
- fornire attività di consulenza ed orientamento riguardo alle risorse della biblioteca e delle biblioteche del SBT;
- utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della biblioteca.

L'utente si impegna a seguire le informazioni fornite in sede, a riferirsi al personale qualificato per la consulenza e l'orientamento ed a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi mail e/o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche e/o telefoniche oppure attraverso il sito internet del Comune di Vallarsa e la pagina Facebook della biblioteca.

7. PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE

La Biblioteca di Vallarsa si impegna a:

- rendere disponibile la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino e ad offrire adeguata consulenza per consentire la ricerca di ogni documento catalogato nell'intero patrimonio del sistema;
- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;
- seguire nell'implementazione delle collezioni anche i desiderata dell'utenza, valutando l'opportunità di accordarsi con altre biblioteche del Sistema per un arricchimento del patrimonio più funzionale che tenga conto della specificità e della collocazione delle biblioteche nel territorio;
- rispettare la politica di incremento del patrimonio così come definita dalla propria "Carta delle collezioni" in armonia con eventuali altre strutture con le quali abbia attivato collaborazioni attive e proficue.

L'utente si impegna a segnalare acquisizioni desiderate e ritenute significative per il patrimonio della biblioteca, a favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso eventuali donazioni. Rispetta le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni e segnala documenti particolarmente danneggiati ed usurati.

8. CONSULTAZIONE ONLINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE IN INTERNET

Per quanto di sua competenza, **la Biblioteca di Vallarsa** gestisce e mette a disposizione dell'utente una sala multimediale con varie postazioni per la consultazione e la navigazione in internet.

L'utilizzo della sala multimediale e la navigazione in rete è disciplinata da un regolamento.

La biblioteca tiene un registro con le sessioni internet giornaliere compilate con i dati dell'utente che è chiamato a firmare al termine della fruizione del servizio.

Nel caso di minore è chiesta espressa autorizzazione di un genitore o facente funzioni.

L'utente si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti accettando e rispettando quanto riportato nel regolamento.

9. INIZIATIVE

La Biblioteca di Vallarsa si impegna a proporre iniziative culturali che possano incontrare i gusti e rispondere alle esigenze e richieste dell'utenza. Favorisce l'integrazione della propria offerta grazie alla collaborazione con Associazioni e Comitati della valle. Si impegna a promuovere la lettura, la scrittura e la comunicazione collaborando in particolare con le Scuole Primaria e dell'Infanzia.

Collabora con l'Assessorato alla Cultura per organizzare, proporre ed arricchire il programma delle manifestazioni/iniziative organizzate sul territorio.

L'utente fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle stesse adottando comportamenti idonei e rispettosi. Si impegna inoltre ad esprimere, ove richiesto, la valutazione e il gradimento nei confronti delle iniziative medesime. Le Associazioni e gli utenti che a vario titolo partecipano e collaborano all'organizzazione di un'iniziativa si impegnano a concordare con il responsabile della biblioteca tempi e modi di realizzazione per ottenere i migliori risultati possibili a vantaggio di tutta la cittadinanza evitando di creare disagi alla gestione ordinaria delle attività della biblioteca.

10. ATTIVITA' DI RILEVAZIONE E SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La biblioteca di Vallarsa si impegna a raccogliere osservazioni ed indicazioni da parte dell'utenza in merito ai servizi e alle attività offerte per giungere possibilmente una migliore organizzazione degli stessi (modulo A allegato). Se ritenuto opportuno la biblioteca programma anche rilevazioni autonome su specifiche iniziative o tematiche.

L'utente della biblioteca si impegna a partecipare alle iniziative di rilevazione con spirito collaborativo, nella consapevolezza che il suo contributo favorisce il miglioramento del servizio all'utenza.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca di Vallarsa appartenente al Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del CBT, ad aggiornare la propria Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni volta che verranno aggiunti o modificati i servizi previsti. L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e d'informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.



QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La Biblioteca Comunale di Vallarsa propone il seguente questionario con l'obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione dei propri utenti. L'analisi comparata dei dati sarà strumento importante per migliorare l'attività della Biblioteca e rendertene più funzionale il servizio.

Il questionario è anonimo e i dati di carattere generale e statistico verranno elaborati esclusivamente in sede.

Dopo la compilazione si prega di ripiegare il presente questionario e riporlo nell'urna predisposta allo scopo.

1. Con quale frequenza vai in biblioteca in un mese?
 - ☐ da 1 a 5 volte
 - ☐ da 5 a 10 volte
 - ☐ più di 10 volte
2. Frequenti anche altre biblioteche del Trentino?
 - ☐ Sì
 - ☐ No
3. Per quale motivo frequenti la biblioteca?
 - ☐ Prestito libri
 - ☐ Utilizzo internet
 - ☐ Studio
 - ☐ Consultazione riviste, giornali, libri
 - ☐ Per informazioni sulle attività organizzate in valle
4. Come valuti l'orario di apertura della biblioteca?
 - ☐ Insufficiente
 - ☐ Sufficiente
 - ☐ Buono
 - ☐ Ottimale

Suggerimenti _____

5. Come valuti la disponibilità dei posti?
 - ☐ Insufficiente

- ☐ Sufficiente
 - ☐ Buono
 - ☐ Ottimale
- Suggerimenti _____
- _____
- _____

6. Come valuti la qualità dell'ambiente? (illuminazione, pulizia, servizi igienici)

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimale

Suggerimenti _____

7. Come valuti la disponibilità e cortesia del personale di servizio?

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimale

Suggerimenti _____

8. Hai avuto difficoltà nel reperire i documenti richiesti e/o a scaffale?

- ☐ Sì

Perché _____

- ☐ No

9. Come valuti la qualità del patrimonio librario multimediale?

- ☐ Andrebbe potenziato ed aggiornato

Suggerimenti _____

- ☐ E' sufficiente ed aggiornato

10. Come valuti il servizio di consultazione e prestito?

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimale

Suggerimenti _____

11. Hai utilizzato il servizio offerto dalla biblioteca digitale MLOL?

☐ Sì

Come valuti il servizio offerto?

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimale

Suggerimenti _____

☐ No

Perché?

☐ Non lo conosco

☐ Non lo so usare

☐ Non mi interessa

Suggerimenti _____

12. Come valuti il servizio internet offerto dalla biblioteca?

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimale

Suggerimenti _____

13. Come valuti le attività proposte dalla biblioteca?

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimale

Suggerimenti _____

14. Su quali attività la biblioteca dovrebbe puntare di più e quali dovrebbe supportare?

☐ Letture, presentazioni librarie per adulti

- ☐ Letture, presentazioni librerie per ragazzi
 - ☐ Letture, presentazioni librerie per bambini
 - ☐ Laboratori manuali e creativi per adulti
 - ☐ Laboratori creativi e manuali per bambini
 - ☐ Mostre
 - ☐ Concorsi letterari
 - ☐ Collaborazioni con Enti, Associazioni e Comitati della valle
 - ☐ altro
- Suggerimenti _____
- _____
- _____

15. Sei soddisfatto del modo in cui la biblioteca comunica agli utenti informazioni relative al servizio (variazioni d'orario, interruzioni di servizio, attività culturali, corsi, altro ...)

- ☐ Sì
- ☐ No

Suggerimenti _____

16. Quali strumenti utilizzi per informarti sulle attività della biblioteca?

- ☐ sito internet Comune di Vallarsa
- ☐ Pagina facebook della biblioteca
- ☐ Volantini e manifesti

17. Qual è la tua valutazione sul servizio offerto dalla Biblioteca?

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimale

18. Cosa vorresti cambiasse nella Biblioteca di Vallarsa?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

DATI DELL'UTENTE

- a. Sesso
- ☐ maschio
 - ☐ femmina
- b. Residente a
- ☐ Vallarsa
 - ☐ in Provincia di Trento
 - ☐ fuori Provincia di Trento
- c. Età
- ☐ 0-14 anni
 - ☐ 15-34 anni
 - ☐ 35-64 anni
 - ☐ Oltre 60 anni
- d. Titolo di studio
- ☐ Licenza elementare
 - ☐ Licenza media

- ☐ diploma scuola media superiore
- ☐ diploma parauniversitario
- ☐ laurea
- ☐ specializzazione post-laurea

e. Professione

- ☐ Studente
- ☐ Lavoratore
- ☐ In cerca di occupazione
- ☐ Ritirato dal lavoro

La Biblioteca ringrazia per la collaborazione



MODULO SEGNALAZIONI / RECLAMI / RICHIESTA INFORMAZIONI

SERVIZIO BIBLIOTECA

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a _____ il _____
residente a _____

tel. _____ e-mail _____

comunica

☐ Le seguenti segnalazioni/reclami

chiede informazioni

☐ Riguardanti i seguenti argomenti

Firma _____

Data _____