

Allegato A

Biblioteca Giuridica della Giunta Regionale del Lazio

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

- PREMESSA	pag. 3
- PRINCIPI GENERALI	pag. 3
- FINALITA'	pag. 3
- SEDE	pag. 4
- ORARIO	pag. 4
- RACCOLTE DOCUMENTARIE	pag. 4
- SERVIZI	pag. 4
- CONSULTAZIONE E LETTURA	pag. 5
- REFERENCE	pag. 5
- POSTAZIONI PER LA NAVIGAZIONE INTERNET	pag. 6
- PRESTITO	pag. 6
- PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	pag. 7
- RIPRODUZIONE	pag. 8
- DONAZIONI	pag. 8
- SCARTO	pag. 9
- DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE	pag. 9
- RECLAMI E SUGGERIMENTI	pag. 9
- RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI	pag. 9
- ALLEGATI:	
o Allegato 1	pag. 10
o Allegato 2	pag. 11
o Modello A	pag. 12
o Modello B	pag. 13

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Biblioteca Giuridica della Giunta regionale, prevista dall'art. 6 del Regolamento, adottato con Determinazione dirigenziale n. G09172 del 23/07/2015 e pubblicato sul B.U.R.L. n.62 del 04/08/2015, è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca Giuridica al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla relativa qualità, agendo sulla chiarezza del rapporto fra Biblioteca e utenti, nonché sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

PRINCIPI GENERALI

1. La Biblioteca Giuridica, nel rispetto del principio di uguaglianza, garantisce a tutti l'accesso, privo di censure, ai propri servizi, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione, nel rispetto della riservatezza dei dati personali di ciascun utente.
2. I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità secondo principi di efficienza ed efficacia. La Biblioteca informa preventivamente e diffusamente gli utenti su eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio.
3. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio, la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità giuridica della Regione Lazio ed a trasmetterla alle generazioni future.
4. L'accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché, i servizi di *reference* e di prestito dei documenti sono gratuiti.
5. La Biblioteca Giuridica promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami; verifica e misura periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza, con l'intento di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze del pubblico. A tal fine sono messi a disposizione degli utenti, sia in sede che sul sito internet, appositi moduli per la presentazione di reclami o suggerimenti.

FINALITA'

1. La Biblioteca Giuridica, per la sua natura specialistica, ha il compito istituzionale di:
 - supportare le attività delle strutture regionali richiedenti per gli aspetti di competenza della Biblioteca stessa;
 - favorire lo studio, l'aggiornamento professionale e la circolazione delle informazioni in ambito giuridico;

- mettere a disposizione i propri servizi anche all'utenza esterna all'amministrazione regionale.
2. A tal fine acquisisce, gestisce e conserva la produzione scientifica in materie giuridiche ed affini.

SEDE

1. La sede della Biblioteca è a Roma, nel complesso degli edifici che ospitano la Giunta della Regione Lazio, in Via Cristoforo Colombo n. 212. Gli utenti esterni accedono dall'ingresso che si apre sulla Piazza Oderico da Pordenone.
2. La Biblioteca è priva di barriere architettoniche. Per motivi di sicurezza le sale aperte al pubblico della sede di consultazione non possono ospitare contemporaneamente più di 8 (otto) persone.

ORARIO

1. Il servizio, di norma, è garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00 e dalle 14,30 alle 16,30, eccetto il venerdì pomeriggio.
2. L'orario della Biblioteca Giuridica è consultabile online sul sito web della Regione Lazio: www.regione.lazio.it ed è affisso nella bacheca collocata presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presso la portineria della sede della Giunta Regionale ed all'ingresso della Biblioteca.
3. Le eventuali chiusure anticipate, chiusure per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, modificazioni dell'orario, sospensioni del servizio, verranno comunicate al pubblico tramite apposito avviso pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente e sul sito della Biblioteca Giuridica.
4. Dagli addetti alla Biblioteca Giuridica è garantito un servizio di controllo e assistenza tecnica durante l'orario di apertura.

RACCOLTE DOCUMENTARIE

1. Il patrimonio della Biblioteca giuridica consta di circa 7.000 testi e documenti suddivisi in:
 - Digesto, Enciclopedia del Diritto, Enciclopedia Giuridica e manuali, Periodici in formato cartaceo e cd rom attinenti materie giuridiche collocati su scaffali a diretta consultazione del pubblico;
 - Bollettino Ufficiale della Regione Lazio, in formato cartaceo dal 1972 al 2010, oltre l'anno 2010 il Bollettino è consultabile online;
 - Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, in formato cartaceo dal 1969 al 2010, consultabile anche online.

SERVIZI

1. Gli utenti possono accedere ai seguenti servizi:

- Consultazione e lettura;
 - Reference;
 - Postazioni per la navigazione in Internet;
 - Prestito locale e Prestito interbibliotecario;
 - Riproduzione dei documenti.
2. Le informazioni sui servizi offerti sono disponibili anche sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo: www.regione.lazio.it, > Argomenti > Cultura > biblioteche, musei e archivi storici...>Le biblioteche dell'Ente Regione > Biblioteca Giuridica.
 3. L'accesso ai servizi della Biblioteca è garantito previa compilazione del modulo di iscrizione ed esibizione di un documento di riconoscimento. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione e la fotocopia del documento di identità di chi ne esercita la potestà. Per i minori di 14 anni è inoltre necessaria la sottoscrizione del modulo di iscrizione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci, sotto la cui responsabilità essi frequentano la Biblioteca. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso delle risorse della Biblioteca da parte dei figli minori.
 4. Gli operatori della Biblioteca Giuridica offrono assistenza agli utenti nella ricerca delle fonti informative, presenti anche in altra biblioteca o istituzione, nell'uso degli strumenti telematici, quali le basi di dati e i cataloghi in linea.

CONSULTAZIONE E LETTURA

1. La Biblioteca assicura agli utenti l'assistenza necessaria per l'accesso alle informazioni ed ai servizi offerti.
2. Nella sala della Biblioteca riservata alla consultazione, i volumi sono collocati su scaffali con suddivisione per area disciplinare, secondo la Classificazione Decimale Dewey.
3. I documenti che non sono collocati su scaffale sono consultabili a richiesta e la consegna viene effettuata **entro il tempo massimo di un (1) giorno**.
4. I periodici sono consultabili soltanto in sede. L'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore ed è a consultazione libera, mentre i fascicoli contenenti gli arretrati devono essere richiesti agli operatori.
5. Gli utenti, terminata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno successivamente ricollocati sugli scaffali dagli operatori.
6. Agli studenti, impegnati nella preparazione delle tesi è garantita la disponibilità di una postazione, salvo eventuali esigenze organizzative della Biblioteca.

REFERENCE

1. La Biblioteca fornisce:
 - un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico e sull'attività di studio e documentazione;

- consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione delle risorse disponibili in sede, sui cataloghi online e sulle banche dati informatizzate disponibili;
 - assistenza agli utenti nella ricerca delle fonti informative presenti in altra biblioteca o istituzione.
2. La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail, posta o telefono entro la stessa giornata lavorativa.
 3. Le richieste vengono evase **entro 4 (quattro) giorni lavorativi**. Nel caso in cui la documentazione non sia reperibile entro i tempi previsti, l'utente, **nei 2 (due) giorni successivi**, viene informato sullo stato della ricerca e sui tempi ritenuti necessari per ottenere il risultato della stessa.
 4. Qualora la documentazione non possa essere reperita in Biblioteca, dagli operatori vengono fornite le necessarie indicazioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti non attinenti alle materie di competenza della Biblioteca Giuridica, viene offerto supporto di carattere generale ed eventualmente specifico, al fine di indirizzare su fonti appropriate di consultazione.

POSTAZIONI PER LA NAVIGAZIONE INTERNET

1. La Biblioteca Giuridica offre agli utenti iscritti **n. 2 (due) postazioni** con accesso alla navigazione su rete internet, limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria. L'accesso alle singole postazioni avviene previa compilazione del modulo apposito (**Allegato 1** – “Consultazione presso la postazione Internet”).
2. La durata di ogni accesso è di regola di **un'ora al giorno**, prorogabile se non vi siano prenotazioni da parte di altri utenti.
3. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica con particolare riferimento ai cataloghi online.
4. La riproduzione di documenti elettronici è consentita nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa sul diritto di autore (Legge n. 633 del 22 aprile 1941 e s.m.i.) e dalle condizioni stabilite dall'editore. In ogni caso è proibita la riproduzione con mezzi propri.
5. Gli utenti si assumono la responsabilità civile e penale dell'utilizzo del collegamento online e sono tenuti ad usare informazioni, applicazioni e documenti in termini non offensivi né lesivi per persone o istituzioni.
6. E' vietato scaricare programmi e modificare o rimuovere le impostazioni e le configurazioni presenti sul computer. In caso di uso non corretto della postazione il personale della Biblioteca sospende l'accesso al servizio.

PRESTITO

1. Per usufruire del servizio di prestito è necessaria la registrazione dei dati anagrafici nell'elenco degli utenti che lo richiedono.

2. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca entro il termine di scadenza oppure con la richiesta di una proroga. La mancata restituzione entro il tempo previsto o il danneggiamento dell'opera prestata comporta l'esclusione dell'utente dall'utilizzo del servizio di prestito finché non venga riconsegnata o sostituita l'opera con altra concordata con la Biblioteca.
3. Al momento del prestito l'utente deve controllare l'integrità dei testi che gli vengono consegnati ed invitare l'operatore ad annotare eventuali imperfezioni (ad es. sottolineature, macchie, scritte, custodie rotte).
4. Gli utenti possono prendere in prestito **fino ad un massimo di tre (3) testi e per un periodo massimo di trenta (30) giorni, prorogabile per ulteriori quindici (15) solo nel caso in cui non siano pervenute ulteriori richieste per lo stesso documento.**
5. Qualora il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno utile di riapertura della stessa.
6. I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano **quindici (15) minuti prima** dell'orario di chiusura.
7. Gli utenti possono prenotare i documenti da prendere in prestito sia telefonicamente, ai numeri indicati sul sito internet della Biblioteca, sia per posta elettronica all'indirizzo mail biblioteca.giuridica@regione.lazio.it, oppure direttamente in sede.
8. Il richiedente viene avvisato dagli operatori della Biblioteca dell'avvenuto rientro del documento prenotato che rimane a sua disposizione **per due (2) giorni dall'avviso.**
9. **Sono esclusi dal prestito, salvo modifiche ed integrazioni:**
 - a) Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
 - b) Bollettino ufficiale della Regione Lazio;
 - c) Enciclopedie e/o volumi di esse;
 - d) Dizionari;
 - e) CD-ROM;
 - f) Riviste e pubblicazioni periodiche;
 - g) Carte geografiche e Atlanti;
 - h) Disegni, incisioni, fotografie artistiche sia sciolte che rilegate in album;
 - i) Opere di pregio bibliografico, tipografico e storico;
 - j) Opere a fogli mobili;
 - k) Opere non ancora inventariate.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

1. La Biblioteca Giuridica offre un servizio di prestito interbibliotecario ai propri utenti regolarmente iscritti al prestito. Se la Biblioteca non possiede in sede la risorsa può inoltrare richiesta ad un'altra biblioteca in regime di reciprocità. La Biblioteca a sua volta può prestare le proprie risorse ad altre biblioteche che ne facciano richiesta.
2. La procedura di prestito viene avviata in base all'ordine di ricevimento delle **richieste entro 3 (tre) giorni lavorativi.**

3. Gli operatori della Biblioteca provvedono a contattare l'utente telefonicamente o tramite e-mail **entro un massimo di 3 (tre) giorni** dall'arrivo del documento richiesto. I tempi di consegna del documento dipendono dalla Biblioteca proprietaria e dal vettore incaricato della consegna.

RIPRODUZIONE

1. L'utente, richiedendolo al personale, può ottenere i documenti in copia fotostatica, per uso personale e senza fini di lucro, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto di autore (Legge n. 633 del 22 aprile 1941 e s.m.i.).
2. L'utente ha altresì la possibilità di inviare a stampa l'esito di una ricerca giuridica effettuata su banche dati online, assumendosi i costi equivalenti a quanto stabilito per la riproduzione fotostatica.
3. Non è consentita la riproduzione di manoscritti e dattiloscritti inediti, di opere rare e di pregio, di libri antichi, di materiali deteriorabili nonché delle opere che per dimensioni e caratteristica del supporto possano danneggiarsi.
4. La riproduzione dei documenti della Biblioteca, per uso personale o di studio, è ammessa nel rispetto delle norme sui diritti d'autore che consentono di fotocopiare fino ad un massimo del 15% delle pagine di un libro o di un periodico, con esclusione delle pagine contenenti pubblicità. La violazione delle suddette norme comporta responsabilità civile nonché l'applicazione di una sanzione amministrativa, salvo le eventuali responsabilità penali aggiuntive.
5. La riproduzione fotostatica è soggetta al rimborso delle spese, secondo le tariffe contenute nell'art.13 del Regolamento regionale n. 1 del 06 settembre 2002 e s.m.i., il cui estratto si allega in copia alla presente (**Allegato 2** "Tariffe per il rimborso delle spese di ricerca per il diritto di accesso agli atti" di cui all'Allegato V, lettera B del Regolamento 6 settembre 2002 n. 1), mentre per le strutture regionali e per gli enti pubblici è gratuita.
6. Il versamento dell'importo previsto per le spese di riproduzione può essere effettuato presso lo sportello della banca tesoriera, attivo nella sede degli uffici della Giunta Regionale, sito in Roma in via Rosa Raimondi Garibaldi, n.7 oppure a mezzo bonifico bancario, con la causale "Copie fotostatiche per ricerche giuridiche".

DONAZIONI

1. La Biblioteca accetta donazioni documentarie da parte di privati cittadini, enti pubblici e privati, associazioni. I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati ed incoraggiati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la sua natura e le sue finalità, soprattutto se arricchiscono ed integrano le collezioni già presenti o servono a colmare lacune. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.
2. Presso la Biblioteca è tenuto l'elenco dei donatori e dei titoli delle opere donate.

SCARTO

1. La Biblioteca opera lo scarto dei documenti divenuti obsoleti per contenuti o in cattivo stato di conservazione. Tale opera di scarto viene attuata in modo strettamente coordinato alle politiche di acquisto e/o donazione, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri di biblioteconomia che regolano le attività di scarto.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE ADDETTO

1. Il personale addetto alla Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard definiti dal Sistema di gestione per la Qualità e si impegna a seguire le richieste degli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.
2. Agli utenti si richiede la compilazione della scheda di accesso e il deposito presso apposite cassettiere di borse e/o oggetti ingombranti, oltre all'osservanza di regole basilari di civile convivenza: comportamenti corretti, rispetto dell'integrità dei documenti consultati e dell'attività di studio e lavoro degli altri utenti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

1. Gli utenti concorrono ad accrescere la qualità dei servizi e a tutelare i propri diritti segnalando al personale della Biblioteca Giuridica eventuali disservizi riscontrati e/o fornendo suggerimenti per migliorare i servizi già offerti.
2. I reclami e i suggerimenti devono essere formalizzati ed inviati all'indirizzo mail: biblioteca.giuridica@regione.lazio.it, utilizzando l'apposito modulo, sottoscritto, disponibile sia in sede che sul sito internet della Biblioteca. La Biblioteca darà riscontro motivato **entro e non oltre sette (7) giorni** dalla ricezione della segnalazione stessa.

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

1. Il responsabile del trattamento e della conservazione dei dati personali degli utenti, raccolti dagli operatori per l'utilizzo dei servizi offerti dalla Biblioteca, è il Dirigente responsabile dell'Area competente per la Biblioteca Giuridica.

ALLEGATI

Allegato 1- “Consultazione presso la postazione Internet” - Modulo

Allegato 2 - “Tariffe per il rimborso delle spese di ricerca per il diritto di accesso agli atti” - “Allegato V, lettera B del Regolamento 6 settembre 2002 n. 1”

Modello A – Reclami e suggerimenti

Modello B - Questionario di gradimento dell'utenza

Allegato 2

TARIFFE PER IL RIMBORSO DELLE SPESE DI RICERCA PER IL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

“Allegato V, lettera B, del Regolamento della Giunta regionale 6 settembre 2002, n.1”

(di cui all’Allegato 2 del “ Regolamento della Biblioteca Giuridica”)

Allegato V

(rif.artt.204-469)

A - Tariffe per il rimborso delle spese di ricerca:

1. Per documenti con data:

- a) non anteriore a 1 anno: euro **0,50**;
- b) oltre 1 e fino a 10 anni: euro **2,50**;
- c) oltre 10 e fino a 20 anni: euro **5,00**;
- d) oltre 20 anni: euro **10,00**;

2. Per tutti i documenti recanti disposizioni di carattere generale quali deliberazioni di natura regolamentare, convenzioni tra enti e simili che continuano a produrre effetti giuridici si applica comunque la tariffa da euro **0,50**.

B - Tariffe per la riproduzione dei documenti e dei loro allegati.

3. Costi di riproduzione:

- a) riproduzione fotostatica fino al formato A 4 euro **0,10** a facciata;
- b) riproduzione fotostatica per formati A 3 euro **0,20** a facciata;
- c) costo di stampa di documenti ricavati da microfilm euro **0,40** a foglio;
- d) costo di stampa di documenti ricavati da memorizzazione informatica euro **0,15** a foglio.

4. Le riproduzioni fotostatiche di documenti appartenenti all'archivio storico sono autorizzate esclusivamente a giudizio insindacabile del dirigente.

5. Per accertate ragioni di studio è prevista la gratuità delle ricerche di documenti conservati presso l'archivio storico.

RECLAMI – SUGGERIMENTI

Gentile utente,

se qualche servizio della Biblioteca non è stato soddisfacente, la preghiamo di specificare per quali ragioni segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti e di cui si è fatto uso.

La biblioteca s’impegna a fornire risposta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di inoltro della presente.

Nome..... Cognome

Indirizzoe-mailTelefono

Data.....

FIRMA.....

Indicando le proprie generalità l’utente dà l’assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l’invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

NB: Il presente modello, non può essere accolto in forma anonima, richiede dunque la compilazione delle generalità e la sottoscrizione al fine di essere considerato ed evaso.



Questionario di gradimento dell'utenza

BIBLIOTECA GIURIDICA DELLA GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

Le chiediamo cortesemente di voler compilare questo breve questionario, in forma del tutto anonima, nel quale potrà esprimere le Sue valutazioni sui servizi erogati dalla nostra Biblioteca, offrendoci così i suoi preziosi suggerimenti per migliorare la qualità offerta. Grazie.

Data di compilazione.....

1) Sesso M F

2) Età in anni (barrare una sola casella):

minore di 14
15-19
20-29
30-45
46-60
Maggiore di 60

3) Residenza e Nazionalità (barrare una sola casella per ogni tipologia):

<u>Residenza</u>		<u>Nazionalità</u>	
Roma	<input type="checkbox"/>	Italiana	<input type="checkbox"/>
Latina	<input type="checkbox"/>	Europea	<input type="checkbox"/>
Rieti	<input type="checkbox"/>	Extra-Europea	<input type="checkbox"/>
Frosinone	<input type="checkbox"/>		
Viterbo	<input type="checkbox"/>		
Fuori Lazio	<input type="checkbox"/>		
Paese Estero	<input type="checkbox"/>		

4) Titolo di studio (barrare una sola casella):

- Licenza elementare ◇
- Licenza media inferiore ◇
- Licenza media superiore ◇
- Laurea ◇
- Post-laurea ◇
- Nessuno ◇

5) Professione (barrare una sola casella):

- Dipendente regionale** ◇
- Utente esterno alla Regione** ◇

- Studente/ssa ◇
- Impiegato ◇
- Dirigente ◇
- Libero professionista ◇
- Altro ◇

6) Con quale periodicità utilizza questa Biblioteca?

- giornaliera* ◇ *settimanale* ◇ *mensile* ◇
- altro* ◇ *specificare*.....

7) Frequenta anche altre biblioteche?

- Sì* ◇ *No* ◇

Quali?.....

8) Per quale motivo frequenta la Biblioteca ?

- Consultazione monografie* ◇
- Consultazione riviste* ◇
- Prestito/proroga/restituzione* ◇
- Riproduzione* ◇
- Reference* ◇
- Utilizzo postazioni Internet* ◇
- Studio con libri propri* ◇
- Consultazione risorse On-line* ◇

Altro ◇ *specificare*.....

**9) In quali orari utilizza prevalentemente la biblioteca?
(possibilità di risposta multipla)**

9.30 - 13.00 ◇
14.30 - 16.30 ◇

10) Ritiene soddisfacente l'orario di apertura della biblioteca?

(Lunedì- Giovedì: 9,30 13,00 – 14,30 -16,30; Venerdì 9,30 - 13.00)

Insoddisfacente ◇
Soddisfacente ◇
Molto Soddisfacente ◇

11) Come considera la qualità dell'offerta documentaria?

	<i>Insoddisfacente</i>	<i>Soddisfacente</i>	<i>Molto Soddisfacente</i>
<i>Libri</i>	◇	◇	◇
<i>Periodici</i>	◇	◇	◇
<i>Risorse elettroniche</i>	◇	◇	◇
<i>Nuove accessioni</i>	◇	◇	◇

12) Ha mai utilizzato il servizio di prestito interbibliotecario?

Sì ◇ *No* ◇

Se sì, ritiene il servizio:

deludente ◇ *positivo* ◇ *Molto positivo* ◇

13) Conosce il sito web della Biblioteca Giuridica?

Sì ◇ *No* ◇

14) Come considera la disponibilità di postazioni Internet in Biblioteca?

deludente ◇ *positiva* ◇ *Molto positiva* ◇

15) Utilizza il catalogo elettronico (OPAC) della Biblioteca?

Sì ◇ No ◇

Se sì, indicare il tipo di uso prevalente:

Ricerca per autore/titolo ◇
Ricerca per argomento ◇
Ricerca libera ◇

16) Qual è il suo attuale livello di soddisfazione rispetto alla sala di consultazione?

	<i>deludente</i>	◇	<i>positivo</i>	◇	<i>Molto positivo</i>	◇
Disponibilità posti a sedere	◇		◇		◇	
Temperatura confortevole	◇		◇		◇	
Luminosità	◇		◇		◇	
Comodità degli arredi	◇		◇		◇	
Silenzio	◇		◇		◇	

17) Come considera il personale addetto alla Biblioteca?

	<i>insoddisfacente</i>	◇	<i>soddisfacente</i>	◇	<i>Molto soddisfacente</i>	◇
Competenza professionale	◇		◇		◇	
Cortesìa	◇		◇		◇	
Affidabilità	◇		◇		◇	
Tempestività del servizio	◇		◇		◇	
Informazioni esaurienti	◇		◇		◇	

18) Si riporta di seguito una tabella con i servizi della Biblioteca.

Se li ha usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi, segnali le Sue impressioni sullo status dei servizi nel tempo:

	Peggiorato	Invariato	Migliorato
Sala di consultazione	◇	◇	◇
Prestito	◇	◇	◇
Catalogo elettronico (Opac)	◇	◇	◇
Nuove accessioni	◇	◇	◇
Sito web biblioteca	◇	◇	◇
Risorse elettroniche	◇	◇	◇
Prestito interbibliotecario	◇	◇	◇
Reference	◇	◇	◇

19) In definitiva, qual è il suo attuale livello complessivo di soddisfazione per i nostri servizi?

Insoddisfacente ◇ *Soddisfacente* ◇ *Molto Soddisfacente* ◇

Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla Biblioteca?

.....
.....
.....

Grazie per la Sua preziosa collaborazione!

Nota: Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di statistiche utili allo scopo di migliorare la qualità dei servizi e renderli più rispondenti alle esigenze dell'utenza interna ed esterna alla Giunta regionale.