



## CITTÀ DI ASIAGO

### CUSTOMER SATISFACTION BIBLIOTECA 2021

#### Premessa

Con determinazione n. 768 reg. gen. del 04/10/2018 avente ad oggetto: “Istituzione sperimentale del sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti”, l’Amministrazione Comunale ha ritenuto di attivare, in via sperimentale un sistema di monitoraggio del gradimento di due servizi comunali, tra cui la Biblioteca Civica.

#### Attività e organizzazione della Biblioteca

La Biblioteca Civica svolge lavoro di front-office e di back-office (sistemazione libri, prenotazioni on-line di libri all’interno della Rete Bibliotecaria Vicentina), per n. 16.5 ore alla settimana è gestita da personale interno (Ufficio Pubblica Istruzione) per altre n. 12 ore è gestita da personale esterno, per un totale di ore di apertura di n. 28,5. Nell’anno 2021 è stato sospeso per emergenza sanitaria da Covid-19 il servizio di aula studio nella pausa pranzo.

#### Orari di apertura al pubblico:

GIORNO	DALLE	ALLE	ORE/GIORNO	AULA STUDIO	ORE VOLONTARIE
Lunedì	10.00	12.30	5.5	12.30-14.30	2
Martedì	10.00	12.30	5.5	12.30-15.00	2.5
Mercoledì	10.00	12.30	2.5	/	
Giovedì	10.00	12.30	5.5	12.30-14.30	2
Venerdì	10.00	12.30	5.5	12.30-15.30	3
Sabato	10.00	12.30	6	12.30-15.30	3
TOTALE			28.5		12.5

#### **ATTIVITÀ ORDINARIE OFFERTE DALLA BIBLIOTECA CIVICA:**

- Apertura, gestione, sorveglianza e chiusura dei locali messi a disposizione al pubblico;
- Accogliere e informare l’utenza sui servizi e le caratteristiche offerte dalla Biblioteca;
- Aiutare gli utenti nella ricerca del materiale, spiegando la disposizione e la classificazione usata per la collocazione a scaffale aperto;
- Assistere nelle ricerche bibliografiche in generale, con particolare riferimento alla storia e alla cultura dell’Altopiano dei 7 Comuni;
- Ricercare nella rete OPAC titoli di volumi non presenti presso la biblioteca di Asiago e richiederli con il sistema interbibliotecario ove consentito;
- Comunicare agli utenti l’arrivo del materiale interbibliotecario richiesto attraverso comunicazione telefonica e/o posta elettronica, nonché sollecitare la restituzione in caso di ritardi nelle scadenze;
- Mantenere i rapporti con la Rete Bibliotecaria Vicentina (RBV) per la gestione interbibliotecaria bisettimanale dei libri (ogni martedì e giovedì non festivi)
- Preparare i volumi in partenza (richiesti da altre Biblioteche) e in restituzione con i relativi cavalieri
- Collaborare con le Biblioteche Scolastiche di Asiago per il servizio interbibliotecario;



## CITTÀ DI ASIAGO

- Ritirare e collocare i libri, restituiti dagli utenti, sui rispettivi scaffali;
- Catalogare i libri (sia nuovi che donati), qualora compatibile con procedura interna;
- Gestione del patrimonio e del catalogo [informatizzato](#) CLAVIS
- Predisporre e divulgare il materiale relativo ad iniziative del Comune di Asiago;
- Registrare manualmente la presenze giornaliera, suddivise tra maschi e femmine, turisti, residenti ad Asiago o negli altri Comuni dell'Altopiano;
- Rilevare le presenze mensili per un controllo costante dell'andamento del servizio.
- Controllo area archivio storico ricollocato dal Comune presso la struttura Millepini
- Organizzazione di incontri culturali
- Gestione operativa del servizio di scanner con utilizzo della stampante

Inoltre a livello informativo la Biblioteca si occupa di:

- Offrire in consultazione e in distribuzione volantini e brochures sulle opportunità di formazione professionale in Altopiano e nella zona pedemontana;
- Aggiornare le bacheche dell'ufficio sulle domande e sulle offerte di lavoro provenienti dalle varie strutture locali e non (alberghi, negozi, uffici, agenzie di lavoro interinale vicentine);
- Aiutare gli utenti, che ne facciano richiesta, a stendere il proprio curriculum vitae;
- Mettere a disposizione modulistica, materiali, opuscoli, brochure, documenti provenienti da enti locali, provinciali ed altro, su eventi, incontri e manifestazioni;
- Informare la popolazione, in modo particolare i giovani, sulle opportunità offerte dal territorio riguardo il tempo libero, i viaggi, gli incontri, il volontariato;
- Divulgare il calendario delle attività culturali e sportive durante tutto l'anno, organizzate dal Comune di Asiago a favore dei locali e dei turisti presenti sul nostro territorio;
- Gestire e verificare il corretto uso gratuito della postazione informatica a disposizione del pubblico (previa iscrizione e autorizzazione dei genitori se l'utente è minorenni);
- Consentire all'utenza di sostare con il proprio pc e utilizzare la linea Wi-Fi secondo le disposizioni comunali;
- Esporre locandine e fornire informazioni su corsi organizzati da Enti Locali e non (Enac, Università Adulti Anziani ecc.);
- Fornire informazioni e/o raccogliere iscrizioni ai corsi organizzati dagli Uffici Comunali (es. corsi di lingua, corsi ginnastica...);
- Rilevare giornalmente le presenze degli utenti ed il tipo di servizio richiesto;

### Riepilogo statistico di sistema del servizio Bibliotecario Provinciale di Vicenza

Prestiti locali 8096

Libri in entrata 3944

Libri in uscita 3091

Utenti Totali al 31/12/2021 n. 2875

Utenti nuovi iscritti 102

Prenotazioni presso la biblioteca 1.541

Prenotazioni da OPAC 3235

### Questionario dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Totale schede n. 2. Si precisa che la biblioteca è stata aperta con limitazioni per mesi e che successivamente non è stato possibile distribuire materiale cartaceo a causa del Covid 19.



## CITTÀ DI ASIAGO

1) **Sesso:**

2	Maschio
0	Femmina

2) **Età** tra i 10 e i 65 anni

3) **Frequenza di accesso alla Biblioteca:**

0	giornaliera
0	settimanale
1	mensile
1	saltuaria

4) **Qual è il motivo principale che la spinge a frequentare questa Biblioteca?** (è possibile fornire sino a tre risposte):

1	È molto fornita
0	Offre la possibilità di fare una ricerca bibliografica completa ed esauriente
0	Non ha trovato altrove il materiale cercato
0	È facile da raggiungere
0	C'è sempre posto
0	Le è stata consigliata dai docenti
0	Le è stata consigliata da altre biblioteche
0	Le è stata consigliata da altri
0	Ricerca storia locale
0	Per la cortesia e il supporto del personale
0	Studio
0	Quotidiani disponibili
0	altro

5) **Frequenta altre Biblioteche? :**

0	si
0	Se si Biblioteche Universitarie
1	Se si Biblioteche Comunali
0	Se si Biblioteche Specialistiche
0	Altro (specificare)

6) **Di quale servizio si avvale? :**

1	Consultazione di libri, periodici, materiale multimediale della Biblioteca
0	Studio su documentazione propria
0	Prestito locale
0	Prestito interbibliotecario
0	Riproduzioni (fotocopie, microfilm, riproduzioni digitali)
0	Assistenza alla ricerca bibliografica
0	Navigazione in internet



## CITTÀ DI ASIAGO

0	Altro
---	-------

### VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

### VALUTAZIONE

\*

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica					1
Facilità di accesso ai servizi					
Ambiente confortevole e pulito					

### VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

### VALUTAZIONE \*

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura		1			
L'accoglienza e l'orientamento forniti all'ingresso della Biblioteca					
Il numero di posti per la consultazione					
Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche					
Il numero dei giornali consultabili					
Prenotazione e consultazione del catalogo on line OPAC					
Durata, numero libri e attesa del prestito					

### VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

### VALUTAZIONE

\*

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesìa e disponibilità del personale					2
Preparazione del personale					1
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					1
Chiarezza nelle risposte					1

### Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio

Più fondi per ampliare l'orario di apertura

### \* SCALA DI VALUTAZIONE:

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto