



CITTÀ DI ASIAGO

CUSTOMER SATISFACTION BIBLIOTECA 2022

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.

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
Mercoledì	10.00	12.30	2.5	/	
Giovedì	10.00	12.30	5.5	12.30-14.30	3
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		13

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;
- Ritirare e collocare i libri, restituiti dagli utenti, sui rispettivi scaffali;



CITTÀ DI ASIAGO

- 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 giornaliere, 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
- Attivazione del servizio in un unico catalogo "TRIOPAC" con le province di Padova, Verona e Vicenza.

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 minorenne);
- 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 9816
Libri in entrata 4240
Libri in uscita 3014
Utenti Totali al 31/12/2022 n. 2091
Utenti nuovi iscritti 215
Prenotazioni presso la biblioteca 1.777
Prenotazioni da OPAC 3247

Questionario dal 01/01/2022 al 31/12/2022

Totale schede n. 8. 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:**

4	Maschio
4	Femmina

2) **Età** tra i 23 e i 81 anni

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

5	giornaliera
4	settimanale
0	mensile
1	saltuaria

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

4	È molto fornita
1	Offre la possibilità di fare una ricerca bibliografica completa ed esauriente
1	Non ha trovato altrove il materiale cercato
5	È facile da raggiungere
6	C'è sempre posto
0	Le è stata consigliata dai docenti
0	Le è stata consigliata da altre biblioteche
1	Le è stata consigliata da altri
1	E' molto fornita
2	altro

5) **Frequenta altre Biblioteche? :**

6	si
2	Se si Biblioteche Universitarie
3	Se si Biblioteche Comunali
0	Se si Biblioteche Specialistiche
0	Altro (specificare)

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

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



CITTÀ DI ASIAGO

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

VALUTAZIONE *

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

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE *

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

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesìa e disponibilità del personale			1	1	6
Preparazione del personale				4	4
Capacità di ascolto e risoluzione problemi			2	1	5
Chiarezza nelle risposte			1	1	6

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio
orari di apertura più ampi
la mancanza di separazione tra il bancone e tavoli per studiare, creare degli spazi separati dal resto della biblioteca, per spazio silenzioso
aumento numero volumi, ampliamento educazione civica, organizzazione dibattiti
molto soddisfatto
molto soddisfatto
la mancanza di separazione tra il bancone e tavoli per studiare, creare degli spazi separati dal resto della biblioteca, per spazio silenzioso. Soddisfatto
aggiungerei altri quotidiani come Stampa, Repubblica Domani. Leggere giornali e libri sull'altopiano. Soddisfatto
adibire un'altra stanza per lo studio dovrebbe essere aperta tutti i giorni dalle 08,00- alle 19,00minimo e anche di sera. Per niente soddisfatto

* SCALA DI VALUTAZIONE:

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