



CITTÀ DI ASIAGO

CUSTOMER SATISFACTION BIBLIOTECA 2023

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. 15 ore alla settimana è gestita da personale interno (Ufficio Pubblica Istruzione) per altre n. 19 ore è gestita da personale esterno, per un totale di ore di apertura di n. 34. Inoltre è aperta dal lunedì al sabato dalle 09.30 alle 18.30 escluso mercoledì pomeriggio l’aula studio nella pausa pranzo sorvegliata da volontarie.

Orari di apertura al pubblico:

GIORNO			ORE/GIORNO	AULA STUDIO	ORE VOLONTARIE
Lunedì	09.30-12.30	15.00-18.30	6,5	09.30-18.30	2,5
Martedì	09.30-12.30	15.00-18.30	6,5	09.30-18.30	2,5
Mercoledì	09.30-12.30		3	09.30-12.30	
Giovedì	09.30-12.30	15.30-18.30	6	09.30-18.30	3
Venerdì	09.30-12.30	15.30-18.30	6	09.30-18.30	3
Sabato	09.30-12.30	15.30-18.30	6	09.30-18.30	3
TOTALE			34		14

ATTIVITA' 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;
- Registrare manualmente la presenze giornaliera, suddivise tra maschi e femmine, utenti aula studio.
- 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

ATTIVITÀ ORDINARIE OFFERTE DALLO SPORTELLO INFORMAGIOVANI:

- Garantire le funzioni di accoglienza, comunicazione e informazione rivolte al target giovanile;
- 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 e Aula Studio

Prestiti locali 11341
Libri in entrata 4555
Libri in uscita 3531
Utenti Totali al 31/12/2023 2.314
Utenti Attivi 785
Utenti nuovi iscritti 228
Prenotazioni presso la biblioteca 1.992
Prenotazioni da OPAC 3.523
Visitatori in Biblioteca 11.576 (di cui n. 1.813 under 18)
Utenti Aula Studio 1.103



CITTÀ DI ASIAGO

Questionario dal 01/01/2023 al 31/12/2023

Totale schede n. 8

1) **Sesso:**

1	Maschio
4	Femmina

2) **Età** tra i 43 e i 72 anni

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

0	giornaliera
2	settimanale
0	mensile
3	saltuaria

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

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

5) **Frequenta altre Biblioteche? :**

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

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

3	Consultazione di libri, periodici, materiale multimediale della Biblioteca
2	Studio su documentazione propria
1	Prestito locale
2	Prestito interbibliotecario
0	Riproduzioni (fotocopie, microfilm, riproduzioni digitali)



CITTÀ DI ASIAGO

0	Assistenza alla ricerca bibliografica
0	Navigazione in internet
0	Altro

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

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

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

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio
migliorerai l'accesso in macchina- molto soddisfatto
Considerata che la Biblioteca di Asiago è la più grande dell'Altopiano dei sette Comuni sarebbe opportuno che fosse dotata di un maggior numero di testi (romanzi e altro) anche di nuove edizioni. Anche l'area bambini, andrebbe rinnovata con album illustrati e libri più recenti (alcune edizioni sono veramente vecchie) stessa cosa suggerisco per i giornali. Andrebbe aumentata l'offerta che è veramente scarsa. Inoltre segnalo che considerato che non è possibile parcheggiare nell'area adiacente alla stessa le persone con disabilità motoria possono trovarsi in grande difficoltà dovendo parcheggiare presso il parcheggio del palazzetto del ghiaccio. Riassumendo suggerisco all'Amministrazione Comunale di investire maggiormente in questo servizio che considero veramente essenziale per i cittadini

* SCALA DI VALUTAZIONE:

0	Per niente soddisfatto
0	Poco soddisfatto
0	Soddisfatto
0	Più che soddisfatto
4	Molto soddisfatto