



CITTÀ DI ASIAGO

CUSTOMER SATISFACTION BIBLIOTECA 2018

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. Inoltre è aperta dal lunedì al sabato escluso il mercoledì l’aula studio nella pausa pranzo sorvegliata da volontarie dell’Associazione StudiAsiago per n. 12,5.

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	2.5
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

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 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

ATTIVITÀ ORDINARIE OFFERTE DALLO SPORTELLLO INFORMAGIOVANI:

- Garantire le funzioni di accoglienza, comunicazione e informazione rivolte al target giovanile;
- Occuparsi dell'orientamento scolastico, fornendo informazioni su Istituti scolastici nel territorio, percorsi post-diploma, facoltà e master universitari;
- 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);
- Mantenere in costante aggiornamento la bacheca dei bandi e dei concorsi regionali;
- 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 9.542

Libri in entrata 3.758

Libri in uscita 1.702

Utenti Totali al 31/12/2018 2.477

Utenti nuovi iscritti 292

Prenotazioni presso la biblioteca 2.181

Prenotazioni da OPAC 2.125



CITTÀ DI ASIAGO

Questionario dal 08/10/2018 al 31/12/2018

Totale schede n. 19

1) **Sesso:**

10	Maschio
9	Femmina

2) **Età** tra i 21 e i 65 anni

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

3	giornaliera
10	settimanale
3	mensile
3	saltuaria

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

6	È molto fornita
4	Offre la possibilità di fare una ricerca bibliografica completa ed esauriente
0	Non ha trovato altrove il materiale cercato
12	È facile da raggiungere
8	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	Ricerca storia locale
2	Per la cortesia e il supporto del personale
1	Studio
1	Quotidiani disponibili
1	Bella stanza per bambini

5) **Frequenta altre Biblioteche? :**

5	si
5	Se si Biblioteche Universitarie
6	Se si Biblioteche Comunali
1	Se si Biblioteche Specialistiche
	Altro (specificare)

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

5	Consultazione di libri, periodici, materiale multimediale della Biblioteca
8	Studio su documentazione propria



CITTÀ DI ASIAGO

12	Prestito locale
12	Prestito interbibliotecario
0	Riproduzioni (fotocopie, microfilm, riproduzioni digitali)
3	Assistenza alla ricerca bibliografica
10	Navigazione in internet
	Altro

VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica	1	2	1	9	5
Facilità di accesso ai servizi	0	0	2	9	8
Ambiente confortevole e pulito	0	2	2	5	10

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura	1	5	2	9	1
L'accoglienza e l'orientamento forniti all'ingresso della Biblioteca	0	0	3	6	10
Il numero di posti per la consultazione	0	0	2	7	8
Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche	1	2	3	8	5
Il numero dei giornali consultabili	0	1	1	6	6
Prenotazione e consultazione del catalogo on line OPAC	0	0	1	5	4
Durata, numero libri e attesa del prestito	0	0	1	6	8

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

VALUTAZIONE *

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesie e disponibilità del personale	0	2	3	4	12
Preparazione del personale	0	0	1	10	8
Capacità di ascolto e risoluzione problemi	0	2	1	5	11
Chiarezza nelle risposte	0	1	2	6	10

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio

Il n° di libri della biblioteca di Asiago è limitato, se non ci fosse il prestito interbibliotecario sarebbe veramente "poverella"; l'orario di apertura e chiusura pomeridiano dei primi giorni della settimana non permette a chi lavora l'accesso alla biblioteca; in estate un sistema di condizionamento dell'aria sarebbe gradito.

Apertura pomeridiana anche il mercoledì; apertura alla mattina alle ore 09.00-09.30; acquistare libri per le materie scientifiche; valorizzare maggiormente il materiale storico (chiuso e consultabile su richiesta); acquistare libri sulla storia americana

Sarebbe utile che le operatrici potessero lavorare in compresenza per permettere loro di restare al PC e seguire gli utenti nella ricerca dei volumi

Consiglio di rinnovare la sezione di libri per i bambini che presenta testi molto datati e, per quelli più recenti, di non eccelsa qualità (troppi libri dell'editore Giunti, sono totalmente ignorate case editrici che propongono opere più valide e di qualità)

Pulizia pessima della biblioteca e archivio

Apertura pomeridiana al mercoledì; libri più attuali; libri universitari consultabili; pulizia maggiore in



CITTÀ DI ASIAGO

inverno
Pulire Archivio, carta igienica bagni, tavoli più puliti; orari più flessibili (mercoledì pomeriggio/sera tardi)
Apertura anticipata al mattino tipo 9:00/9:30; apertura durante il mercoledì; pulizie non approfondite e scale di accesso sempre molto sporche
Incrementare Wi Fi
Orari più ampi, nuovi acquisti, meno caldo in estate
Se possibile aprire domenica mattina
Dare più ore alle operatrici esterne in quanto lodevoli per competenza e gentilezza

* SCALA DI VALUTAZIONE:

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