



CITTÀ DI ASIAGO

CUSTOMER SATISFACTION BIBLIOTECA 2019

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 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

ATTIVITÀ ORDINARIE OFFERTE DALLO SPORTELLO 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 10.947

Libri in entrata 4.511

Libri in uscita 2.150

Utenti Totali al 31/12/2019 n. 2.682

Utenti nuovi iscritti 218



CITTÀ DI ASIAGO

Prenotazioni presso la biblioteca 1.990

Prenotazioni da OPAC 3.186

Questionario dal 01/01/2019 al 31/12/2019

Totale schede n. 23

1) **Sesso:**

14	Maschio
9	Femmina

2) **Età** tra i 21 e i 65 anni

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

3	giornaliera
10	settimanale
5	mensile
5	saltuaria

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

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

5) **Frequenta altre Biblioteche?** :

5	si
2	Se si Biblioteche Universitarie
13	Se si Biblioteche Comunali
2	Se si Biblioteche Specialistiche
2	Altro (specificare)



CITTÀ DI ASIAGO

6) Di quale servizio si avvale? :

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

DESCRIZIONE	VALUTAZIONE *				
	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica	1	2	4	3	11
Facilità di accesso ai servizi	0	0	2	7	11
Ambiente confortevole e pulito	0	1	6	2	13

DESCRIZIONE	VALUTAZIONE *				
	1	2	3	4	5
Orari di apertura	1	6	3	7	5
L'accoglienza e l'orientamento forniti all'ingresso della Biblioteca	0	0	2	7	14
Il numero di posti per la consultazione	0	0	3	5	14
Il numero e la dislocazione delle postazioni informatiche	0	0	2	6	10
Il numero dei giornali consultabili	1	0	2	6	11
Prenotazione e consultazione del catalogo on line OPAC	0	0	2	5	11
Durata, numero libri e attesa del prestito	0	0	3	3	9

DESCRIZIONE	VALUTAZIONE *				
	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale	0	0	2	5	15
Preparazione del personale	0	0	5	5	11
Capacità di ascolto e risoluzione problemi	0	1	1	7	10
Chiarezza nelle risposte	0	1	5	5	10

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio
Asfaltare la via di accesso; regolare il clima in estate
Revisione e rinnovo dei libri per bambini
Troppo caldo; orari ridotti; pulire bagno e tavole
Asfaltare la via di accesso; regolare il clima in estate
Carenza di quotidiani e riviste
Da pubblicizzare maggiormente per i turisti
Apertura più ore; pulizia bagni e tavolini



CITTÀ DI ASIAGO

Troppo caldo, sarebbe necessario l'acquisto di ventilatori o condizionatori; possibilità di fare fotocopie
Acquisto di ventilatori o condizionatori
Troppo caldo; si richiede più silenzio; orari più estesi; pulizia e carta nel bagno; pulizia tavolini
Orari più estesi; pulizia (mosche)
Orari più estesi; pulizia
Troppo caldo
Troppo caldo, è necessario il condizionamento estivo
Troppo caldo in estate
Temperature elevate nei locali in estate

*** SCALA DI VALUTAZIONE:**

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