

## Report attività di monitoraggio “Mystery Client”

### Introduzione

Il 12 e 13 novembre è stata svolta un’attività di monitoraggio dell’andamento della campagna utente sostenitore +TECA.

Due mystery client hanno visitato nove strutture, selezionate in base alla classe e alle percentuali di sottoscrizione fatte registrare finora: Garbagnate, Lanate, Legnano, Nerviano, Novate, Paderno, Rescaldina, Rho, Solaro.

Obiettivo primario delle visite, la rilevazione della disponibilità e della propensione dei bibliotecari a proporre all’utenza l’adesione alla campagna sostenitore e la sottoscrizione della tessera +TECA.

Nel corso dei sopralluoghi è stata appurata, inoltre, la presenza e la visibilità di materiale promozionale e informativo a supporto della campagna.

Ciascun Mystery Client ha condotto separatamente la rilevazione, occupandosi di:

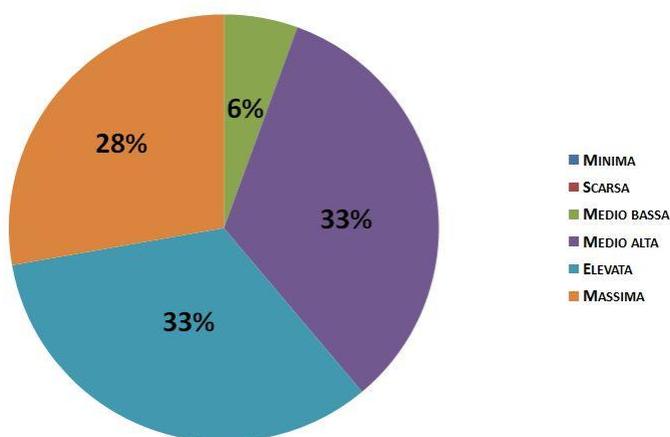
- verificare la presenza, la collocazione e la visibilità del materiale promozionale e informativo;
- osservare per 30/45 minuti gli operatori, durante l’ordinario servizio agli utenti;
- interagire direttamente con i bibliotecari per comuni operazioni di banco, quali reference, prestito, consultazione, restituzione documenti, informazioni.

### Materiale promozionale e informativo

La campagna risulta adeguatamente supportata dal punto di vista promozionale e informativo.

I sopralluoghi hanno riscontrato la presenza di volantini nella totalità delle strutture visitate (18) e di manifesti nella grande maggioranza di esse (16).

La visibilità del materiale è stata così valutata:

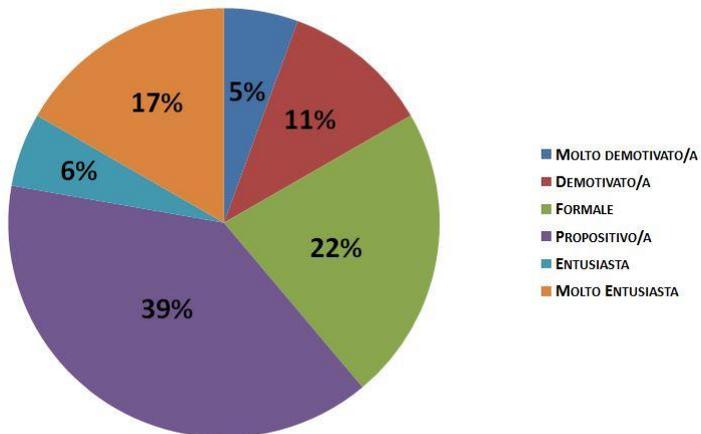


## Osservazione

Nel corso delle visite, è stata osservata l'attività di 48 operatori, impegnati nelle comuni attività di banco. Durante il periodo di osservazione, sono stati serviti 59 utenti.

A 12 di essi (20%) è stata proposta la sottoscrizione della tessera utente sostenitore.

Lo stile di proposta è stato così valutato:



Il numero di tessere sottoscritte durante il periodo di osservazione è pari a 0.

## Interazione

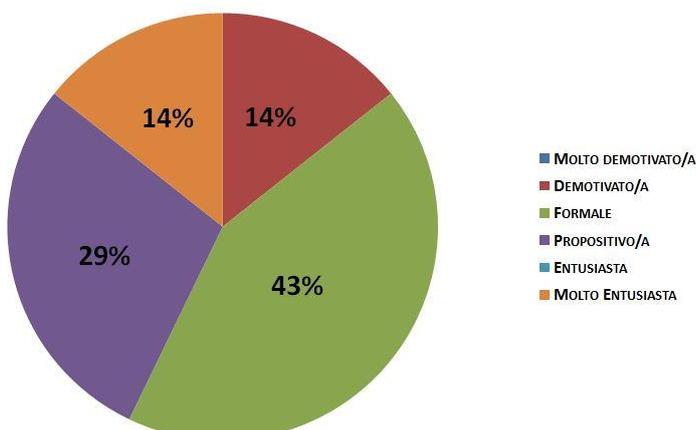
Durante la fase di interazione, la proposta di sottoscrizione è avvenuta spontaneamente da parte dell'operatore in 4 casi su 18 (22%).

Nei casi di mancata proposta, i Mystery Client hanno stimolato gli operatori, con esplicite richieste di informazioni in merito ad aspetti della campagna utente sostenitore.

In presenza di stimolo, 11 operatori su 14 hanno fornito informazioni sulla campagna e colto l'occasione per proporre la sottoscrizione della tessera.

In due casi l'operatore non ha fornito le informazioni richieste o si è limitato a fornirle, senza arrivare a proporre la sottoscrizione.

Lo stile di proposta è stato così giudicato:



A ognuno degli operatori è stato domandato a cosa servano i fondi raccolti attraverso la campagna utente sostenitore.

Nella quasi totalità dei casi (17) la risposta è stata nel senso di un aiuto alle biblioteche in un momento di particolare difficoltà.