



**INDAGINE SULLA *QUALITA' EROGATA*  
DEI SERVIZI NELLE BIBLIOTECHE  
DEL CONSORZIO SISTEMA  
BIBLIOTECARIO  
NORD-OVEST**

**Rilevazione promossa dal CSBNO in  
collaborazione con il Dipartimento di Sociologia e  
Ricerca Sociale dell'Università di Milano-Bicocca**

**7 febbraio 2008**



# METODOLOGIA

- Universo di riferimento: 43 biblioteche aderenti al Consorzio
- Tecnica di rilevazione: il metodo del “cliente misterioso”
- Strumento di rilevazione: questionario compilato dai rilevatori “misteriosi” – due visite per ogni biblioteca
- Periodo di rilevazione: dicembre 2007- gennaio 2008



## OBIETTIVI DELL'INDAGINE E CARATTERISTICHE DEI RISULTATI

- Rilevare la “qualità erogata” e non quella “percepita”
- Utilizzare una tecnica di rilevazione “latente” con rilevatori omogenei (bibliotecari)
- Vantaggi: maggiore conoscenza dei problemi organizzativi e valutazione contestualizzata delle prestazioni
- Svantaggi: rischio di “essere scoperti”; punto di vista degli operatori e non degli utenti; standard di paragone più elevati



## **AREE INDAGATE DALLA RILEVAZIONE**

**AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA**

**AREA II: PRESTITO**

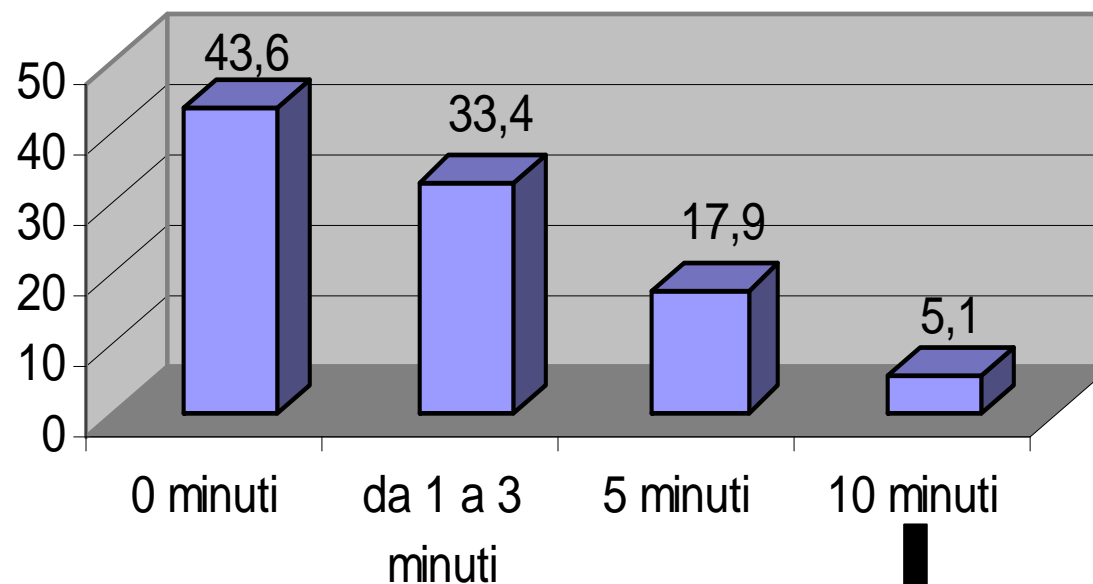
**AREA III: REFERENCE – RICERCA AVANZATA  
SU INTERNET**

**AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI**



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

Iscrizione: tempo di attesa in coda prima di parlare con l'operatore (% durata; n = 39)

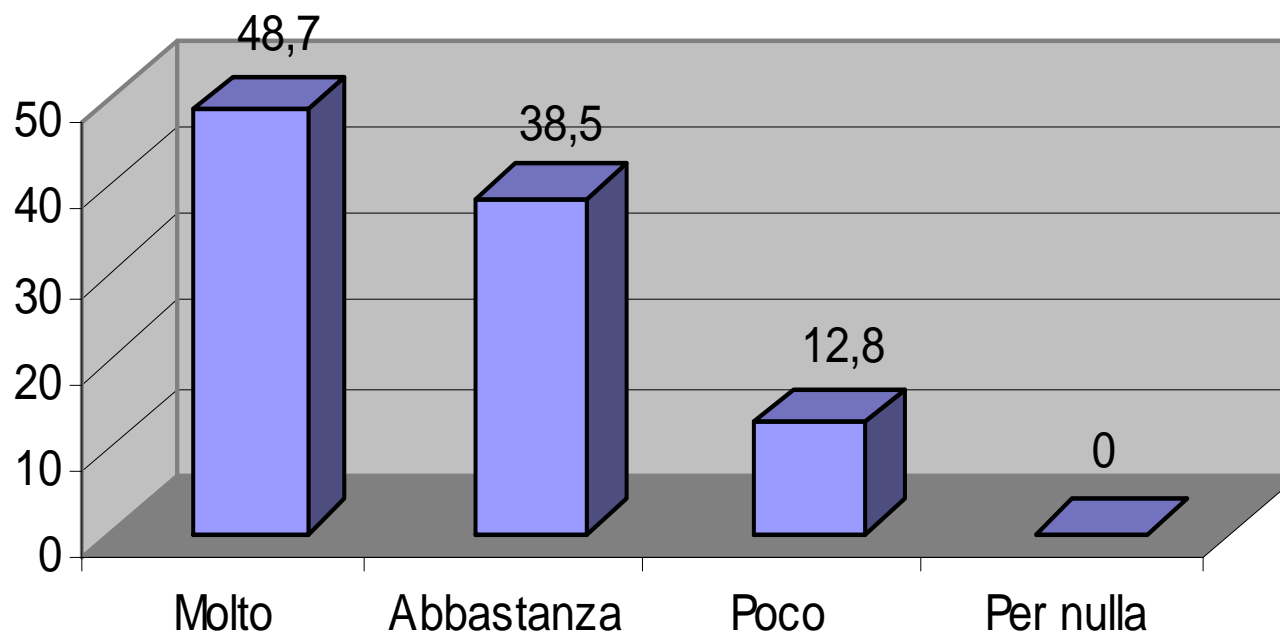


Casorezzo e Cassina Nuova



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

Iscrizione: disponibilità mostrata dal personale  
(% giudizi; n = 39)



Busto Garolfo, Casorezzo, Legnano, Parabiago, Pogliano



Morry Katz



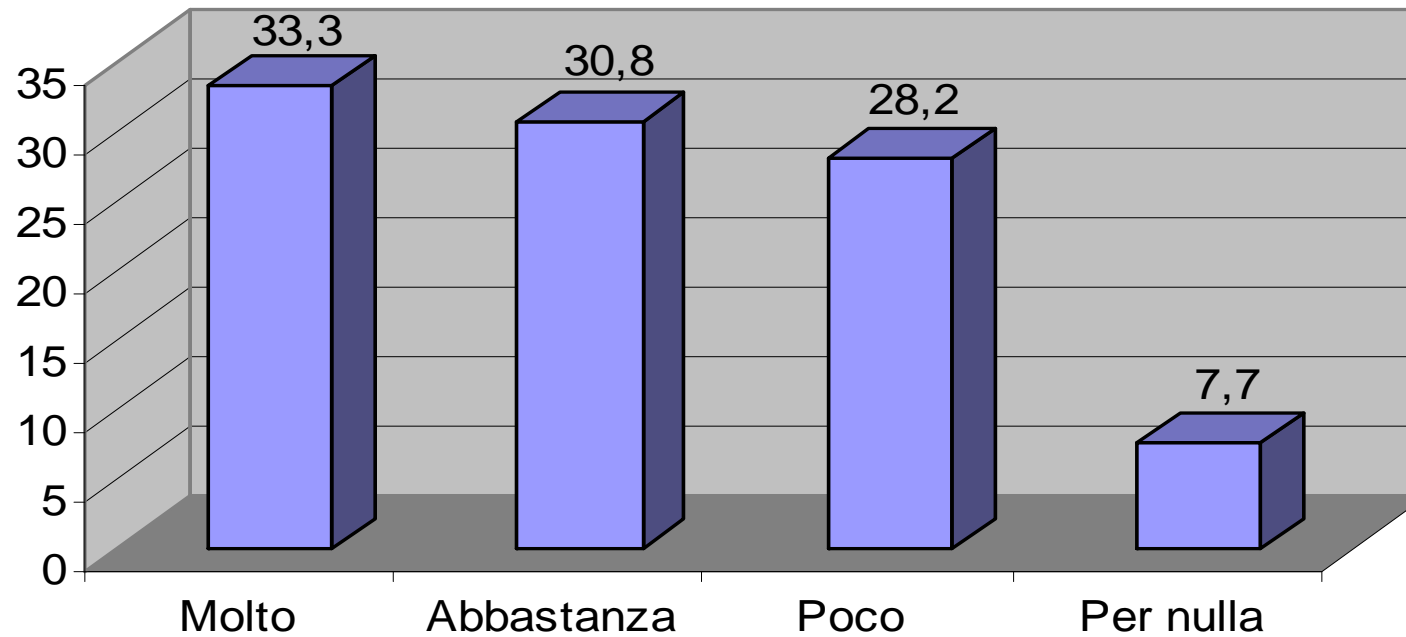
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: chiarezza nella spiegazione della procedura (% giudizi; n = 39)**

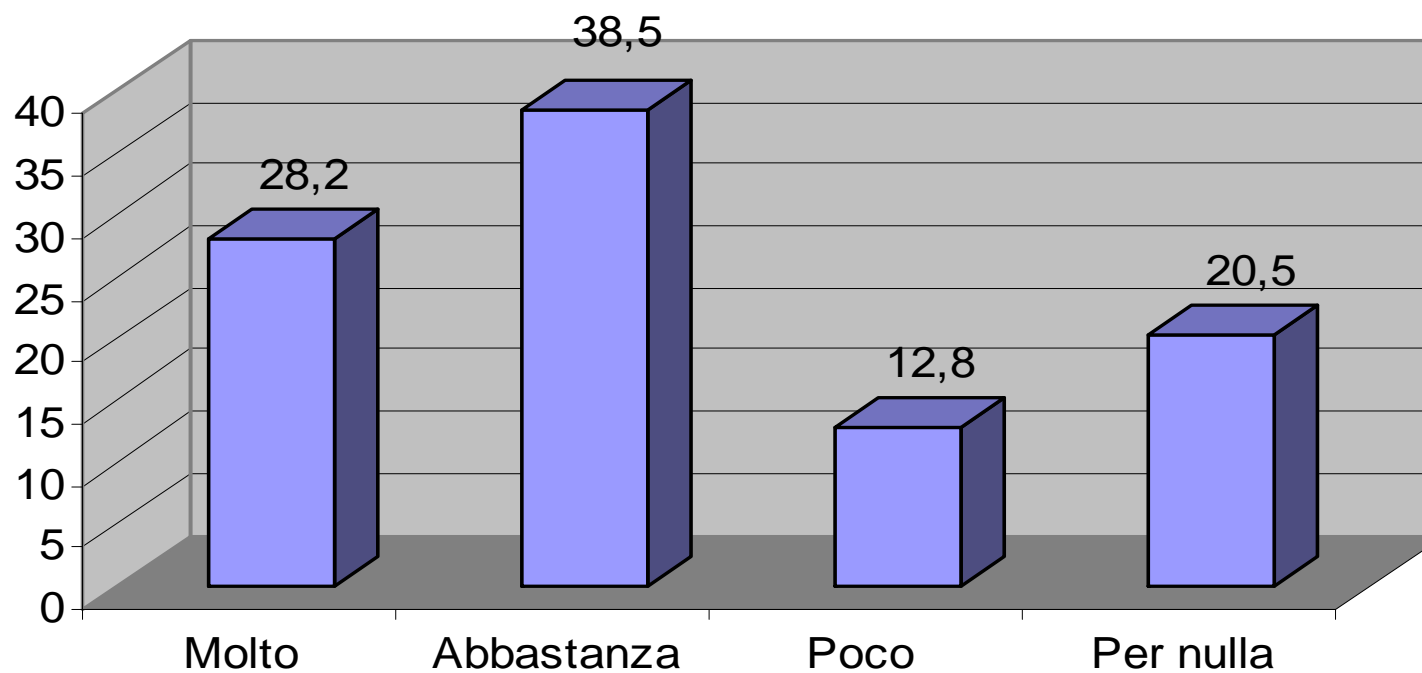


Casorezzo, Parabiago, Pogliano



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: chiarezza nell'esposizione dei servizi offerti (% giudizi; n = 39)**



Arese, Bollate, Casorezzo, Cusano, Dairago, Legnano, Parabiago, Pogliano





Morry Katz



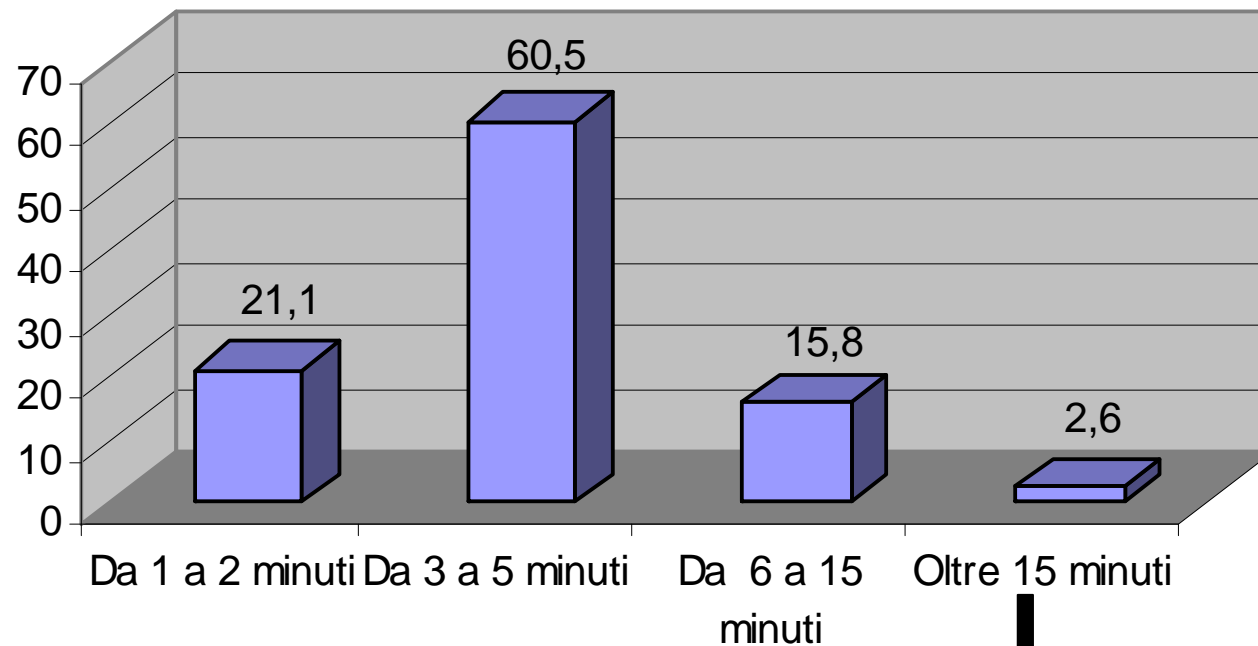
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: rapidità nello svolgimento delle operazioni (% durata; n = 38)**



Pero



Morry Katz



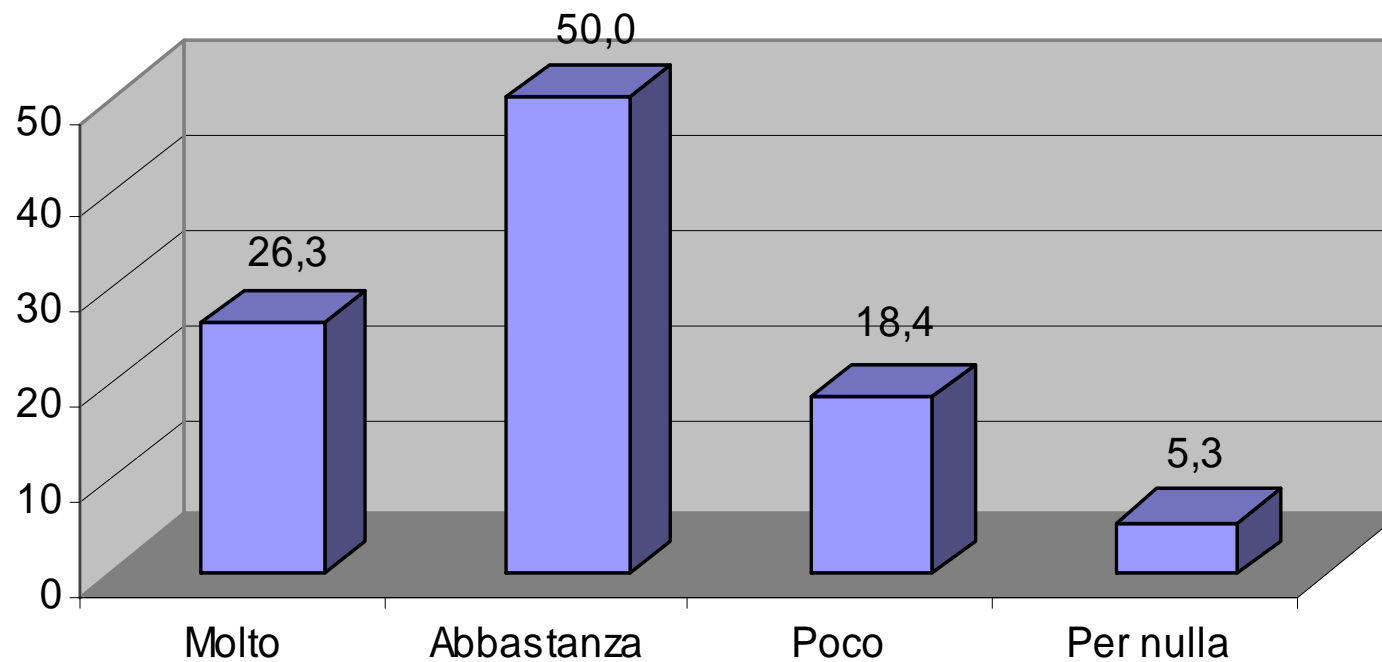
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

Iscrizione: grado di uniformità delle regole rispetto agli standard del consorzio (% giudizi; n = 38)

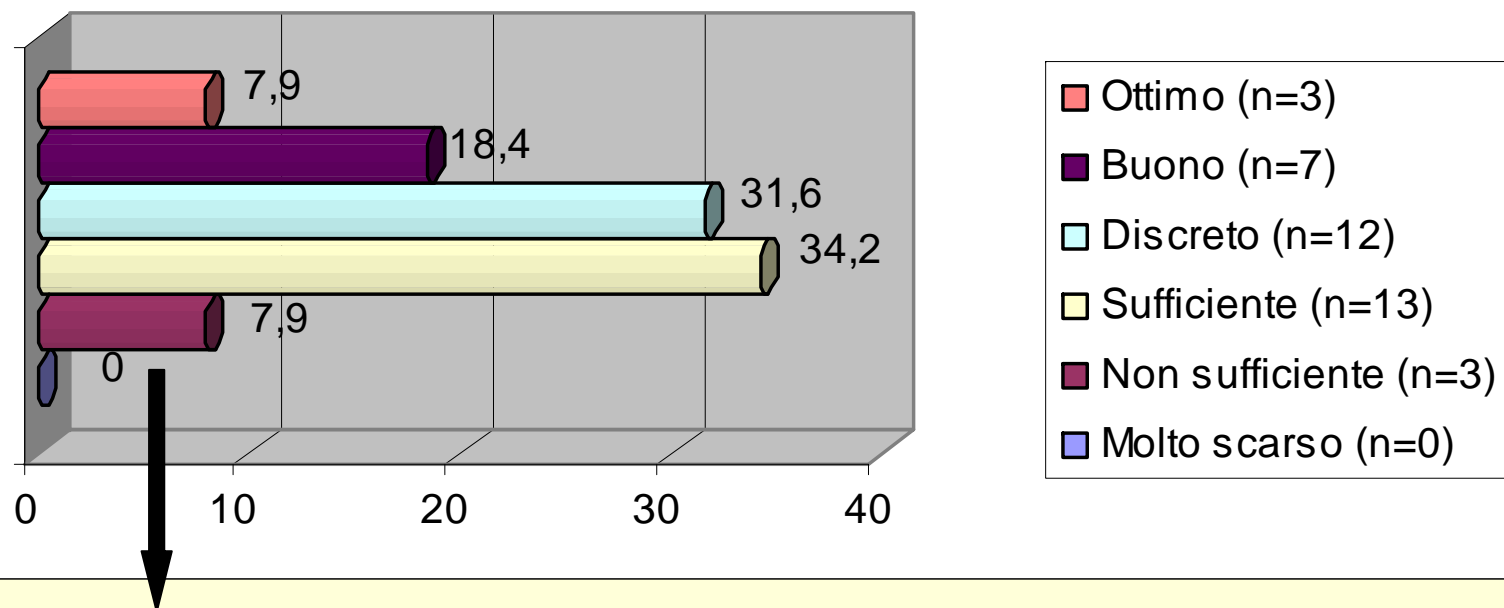


Dairago, Parabiago



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

Indice sintetico di giudizio sulle procedure di iscrizione  
(punteggi medi sulla scala 0-5)  
(% giudizi; n = 38)

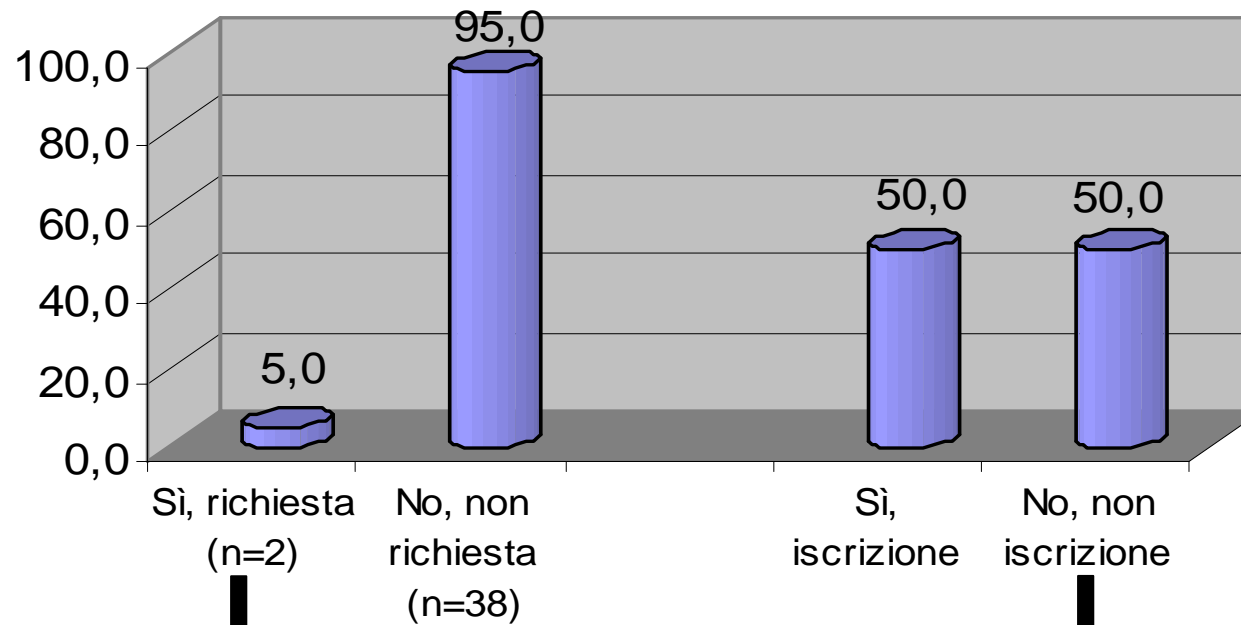


Casorezzo, Parabiago, Pogliano



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: richiesta di giustificazione per non risiedere nel comune della biblioteca (ed eventuale iscrizione)**  
 (% risposte; n = 40)



Garbagnate, Rho Villa Burba

Garbagnate



Morry Katz



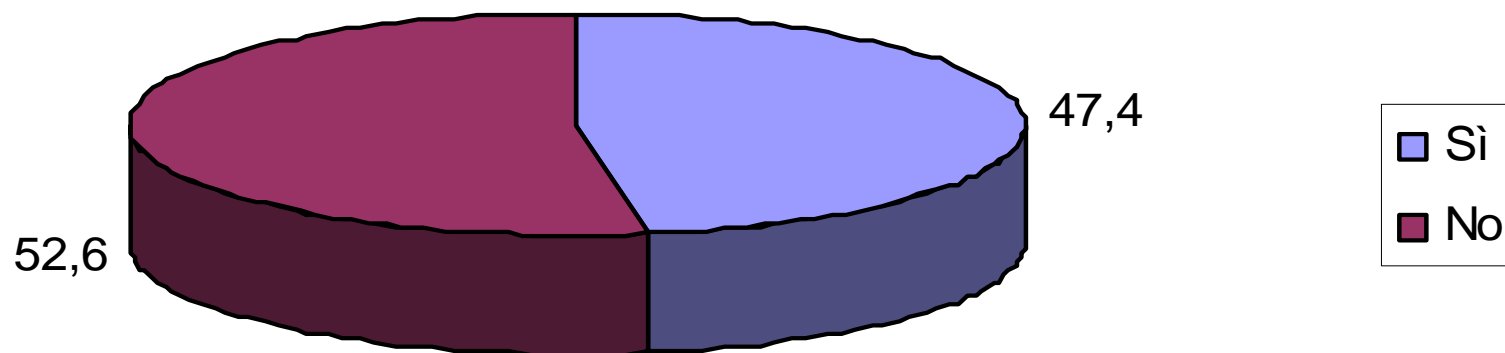
Fernando Botero



Joan Miro

## AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: spiegazione del funzionamento dell'OPAC  
(% risposte; n = 38)**





Morry Katz



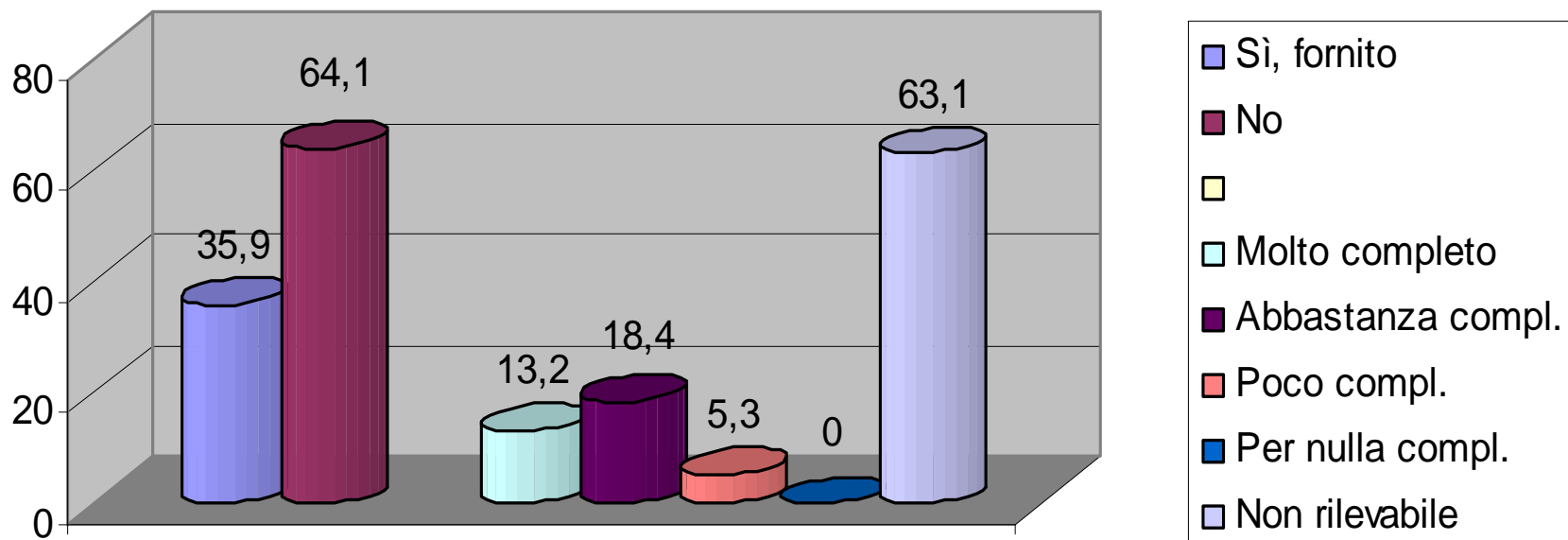
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: fornitura e completezza del materiale informativo sull'OPAC**  
**(% risposte e giudizi; n = 38)**





## AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

### **Iscrizione: spiegazione del funzionamento dell'OPAC**

#### **Biblioteche in cui non è stata data una spiegazione:**

Arese, Baranzate, Bollate, Bresso, Busto Garolfo, Canegrate, Casorezzo, Cesate, Cinisello, Cusano, Dairago, Legnano, Limbiate, Novate Milanese, Parabiago, Punto Pero, Pogliano, Rho Villa Burba, S. Vittore Olona, Solaro

### **Iscrizione: fornitura di materiale informativo sull'OPAC**

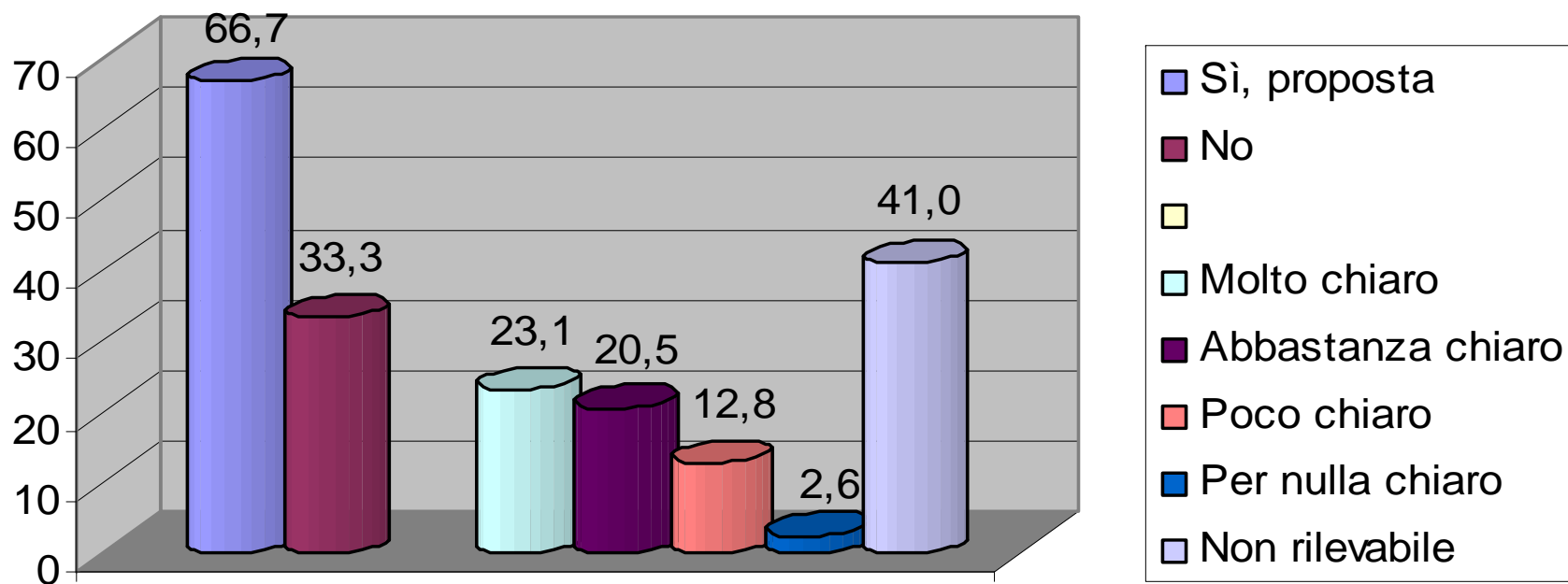
#### **Biblioteche in cui non è stato fornito materiale informativo:**

Arese, Baranzate, Bollate, Busto Garolfo, Canegrate, Casorezzo, Cerro Maggiore, Cesate, Dairago, Legnano, Limbiate, Nerviano, Paderno Dugnano, Parabiago, Pero, Punto Pero, Pogliano, Pregnana, Rho Popolare, S. Vittore Olona, Senago, Sesto S. Giovanni, Solaro, Vanzago, Villa Cortese



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: possibilità di navigare in Internet e chiarezza informativa  
(% risposte e giudizi; n = 39)**







## AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

**Iscrizione: possibilità di navigare in Internet e chiarezza informativa**

**Biblioteche in cui non c'è stata possibilità di navigare in Internet:**

Baranzate, Bollate, Bresso, Cassina Nuova, Cerro Maggiore, Cusano, Legnano, Limbiate, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Pogliano, Rho Villa Burba, Sesto S. Giovanni

**Biblioteche con scarsa o nulla chiarezza informativa:**

Canegrate, Cesate, Parabiago, Pregnana, S. Vittore Olona, Solaro



Morry Katz



Fernando Botero



Joan Miro

## AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

### ***BIBLIOTECHE VIRTUOSE***

Le **tre** biblioteche che hanno ottenuto il punteggio massimo rispetto alla **valutazione del servizio di iscrizione**

Punto Pero

San Pietro all'Olmo

Settimo Milanese



## AREA I: ISCRIZIONE SINTESI DEI RISULTATI (A)

- **PUNTI DI FORZA**
- Il tempo medio di attesa in coda prima di parlare con l'operatore è di **2,10 minuti**. In 17 casi (sui 39 rilevati, pari quindi al 44%) l'utente accede direttamente al servizio, senza attesa. In 7 casi il tempo d'attesa è di circa 5 minuti e in 2 casi addirittura di 10.
- In generale la valutazione del servizio di prestito è **buona**. E' stato costruito un indice a partire da 5 elementi sottoposti a giudizio: il punteggio medio complessivo è pari a **3,2** (in una scala da 0 a 5). Solo 3 biblioteche registrano un punteggio insufficiente, mentre 10 ottengono il punteggio *buono* o *ottimo*.
- Le valutazioni migliori vanno alla *disponibilità del personale* (quasi la metà di giudizi *molto positivi* e un ulteriore 38%, pari a 15 casi, di valutazioni *abbastanza positive*) e alla *chiarezza nell'esposizione delle procedure di iscrizione* (33% *molto positivo* e 30% *abbastanza positivo*). Anche la *rapidità* è valutata positivamente: meno di 5 minuti nell'82% dei casi (pari a 31 biblioteche su 38).



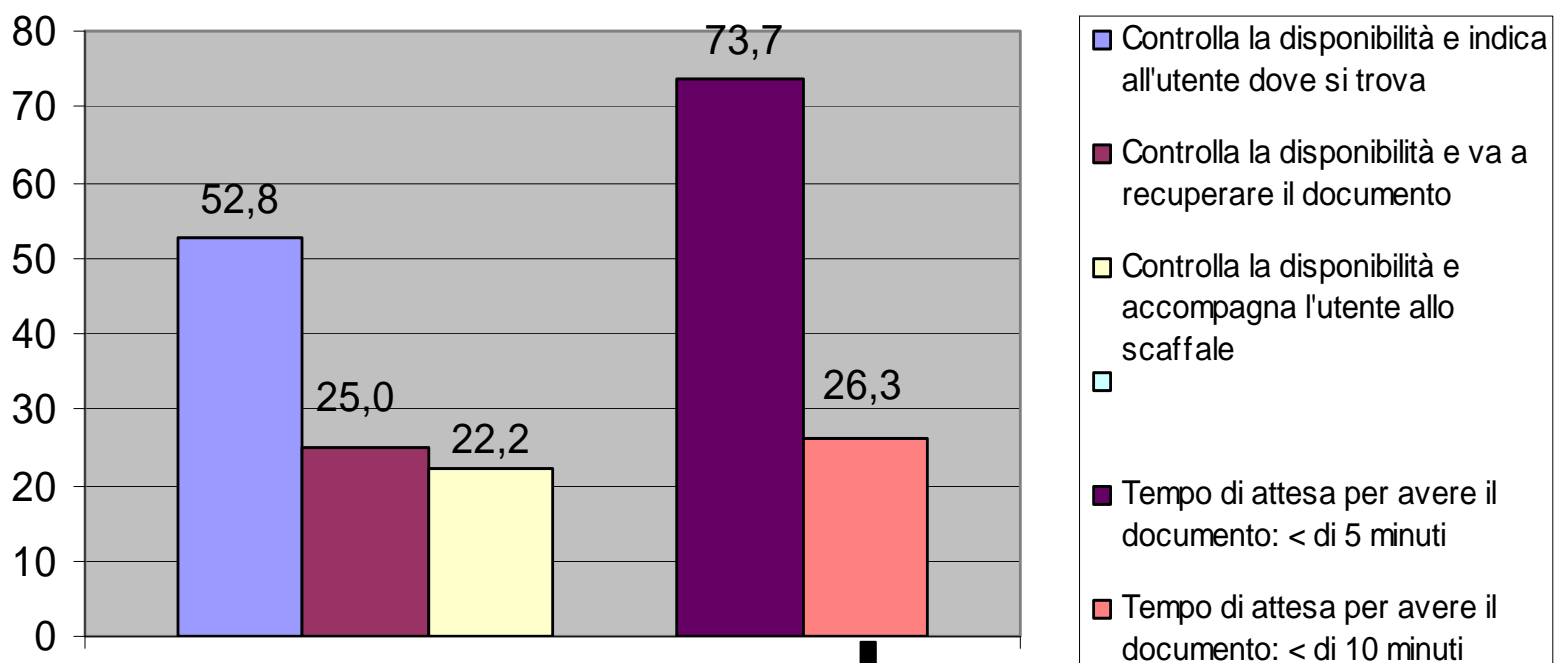
## AREA I: ISCRIZIONE SINTESI DEI RISULTATI (B)

- Tranne che in 2 casi, non viene richiesta alcuna giustificazione relativa al fatto di chiedere l'iscrizione senza essere residenti nel comune della biblioteca. Quando questo avviene, in 1 caso viene comunque permessa l'iscrizione, mentre nel secondo caso essa viene negata.
- La possibilità di navigare in Internet viene proposta in 26 casi su 39 (due terzi del totale, dunque) e la valutazione della *chiarezza di esposizione del servizio* è buona: *molto chiaro* in 9 casi (23%) e *abbastanza chiaro* in 8 (20%); solo 6 casi ottengono delle valutazioni negative.
- Il punteggio medio è comunque pari a **3,4** (in una scala da 0 a 5).
- **PUNTI DI DEBOLEZZA**
- Il funzionamento dell'OPAC viene spiegato solo in 18 casi (sui 38 rilevati, quindi meno del 50%).
- Viene fornito materiale informativo solo in 14 casi su 39 (36%). Quando viene fornito, tuttavia, la qualità del materiale è giudicata *molto buona* in 5 casi, e *abbastanza buona* in 7 casi.



## AREA II: PRESTITO

**Richiesta di documento presente in biblioteca e tempo di attesa (% risposte; n = 36)**

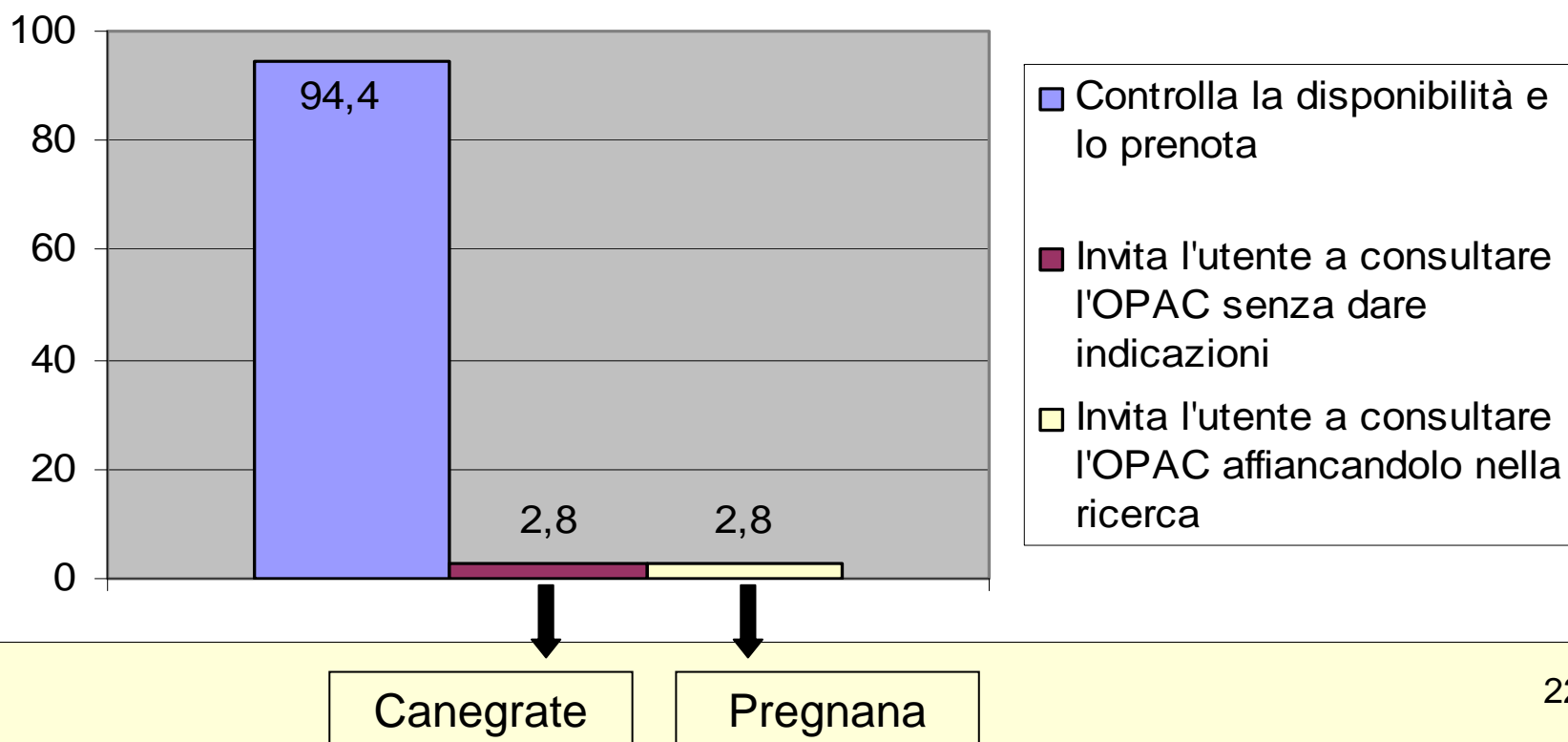


**Arese, Busto Garolfo, Cinisello, Cornarego, Legnano, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Parabiago, Sesto S. Giovanni, Settimo Milanese**



## AREA II: PRESTITO

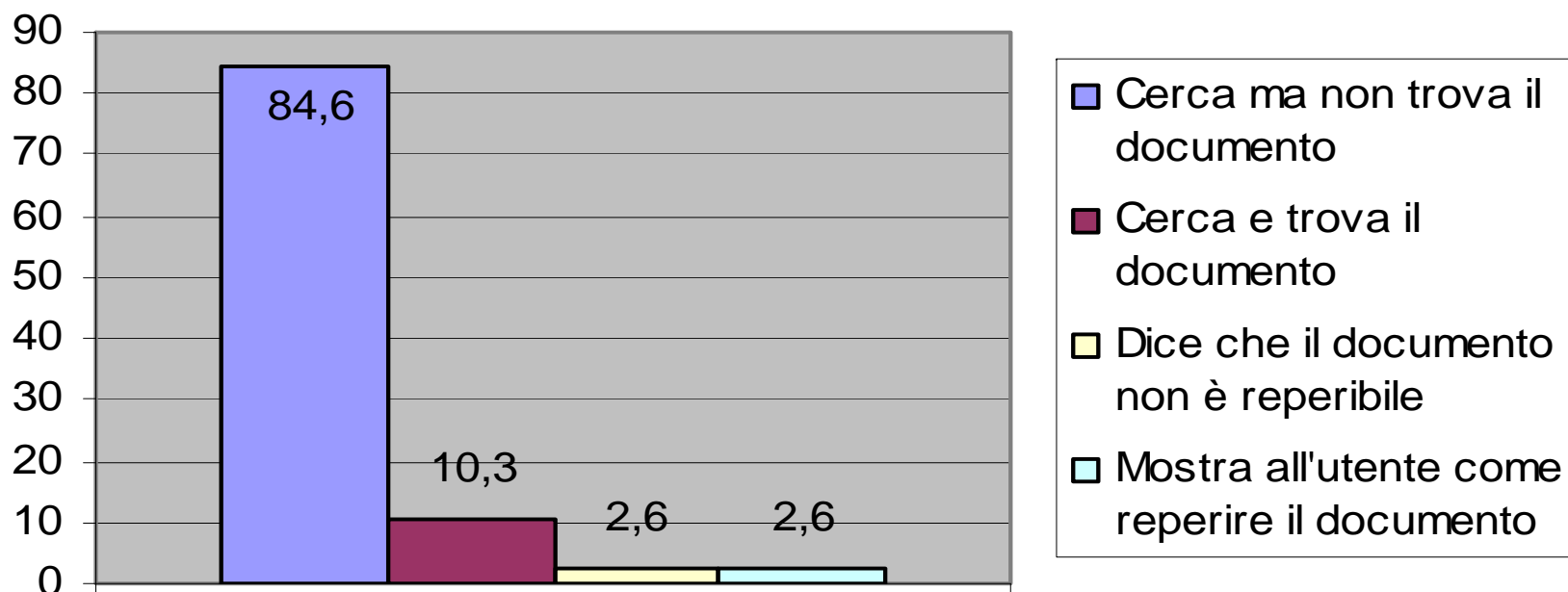
**Richiesta di documento presente presso un'altra biblioteca del consorzio (% risposte; n = 36)**





## AREA II: PRESTITO

**Richiesta di documenti presenti in biblioteca fuori dal consorzio (% risposte; n = 39)**



Cornarego

Rho Centro



## AREA II: PRESTITO

### ***BIBLIOTECHE VIRTUOSE***

Le **quattro** biblioteche in cui viene trovato il documento **fuori dal consorzio**

Baranzate

Garbagnate

Pero

San Pietro all'Olmo





## AREA II: PRESTITO SINTESI DEI RISULTATI

- **PUNTI DI FORZA**

- Alla richiesta di prestito di un documento presente in biblioteca, in più della metà dei casi (19 su 36) il bibliotecario *controlla la disponibilità del documento e indica all'utente dove si trova*. In 9 casi *va direttamente a recuperarlo*, in 8 casi *accompagna l'utente allo scaffale*.
- Il tempo di attesa per il documento è breve: sempre meno di 10 minuti e in 28 casi (su 38) meno di 5 minuti.
- Alla richiesta di prestito di un documento presente in un'altra biblioteca del consorzio, in 34 casi su 36 il bibliotecario *controlla la disponibilità del documento e lo prenota*. In 1 caso *invita l'utente a consultare l'OPAC affiancandolo nella ricerca*, mentre in 1 solo caso *invita l'utente a consultare l'OPAC senza fornire ulteriori spiegazioni*.

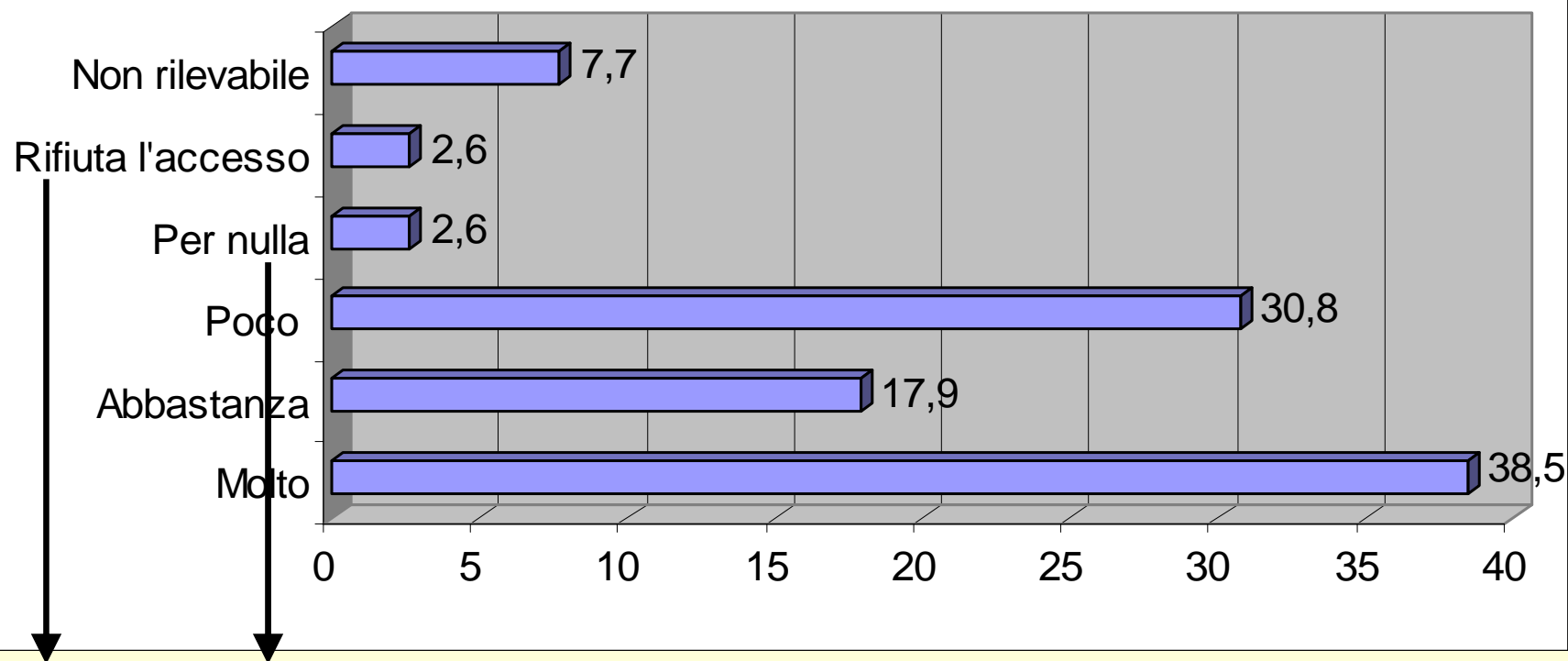
- **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- Alla richiesta di prestito di un documento presente in una biblioteca fuori dal consorzio, in 33 casi su 39 il bibliotecario *cerca ma non trova il documento*, in 4 casi *lo cerca e lo trova*, in 1 caso *dice che non è reperibile*, in 1 caso *mostra all'utente come reperirlo*.



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

Disponibilità dell'operatore al supporto tecnico per la navigazione in Internet (% giudizi; n = 39)



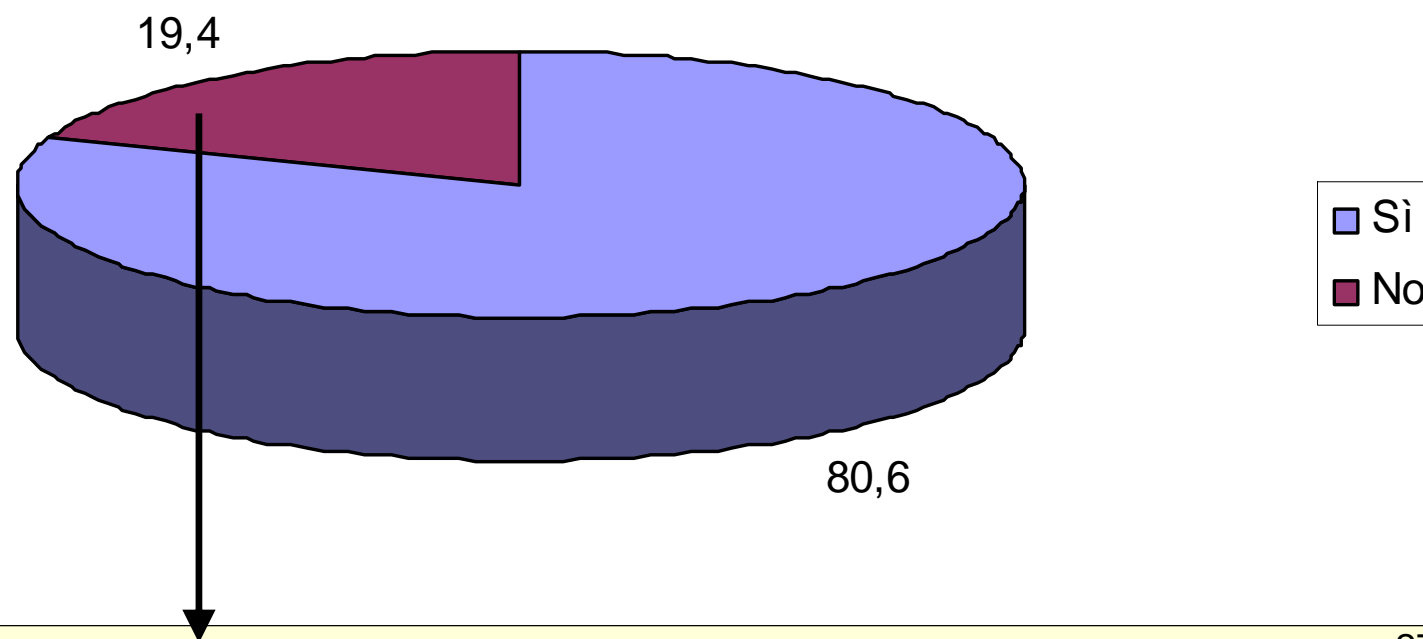
Pregnana

Rho Villa Burba



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

Disponibilità per la ricerca avanzata su Internet  
(% risposte; n = 36)

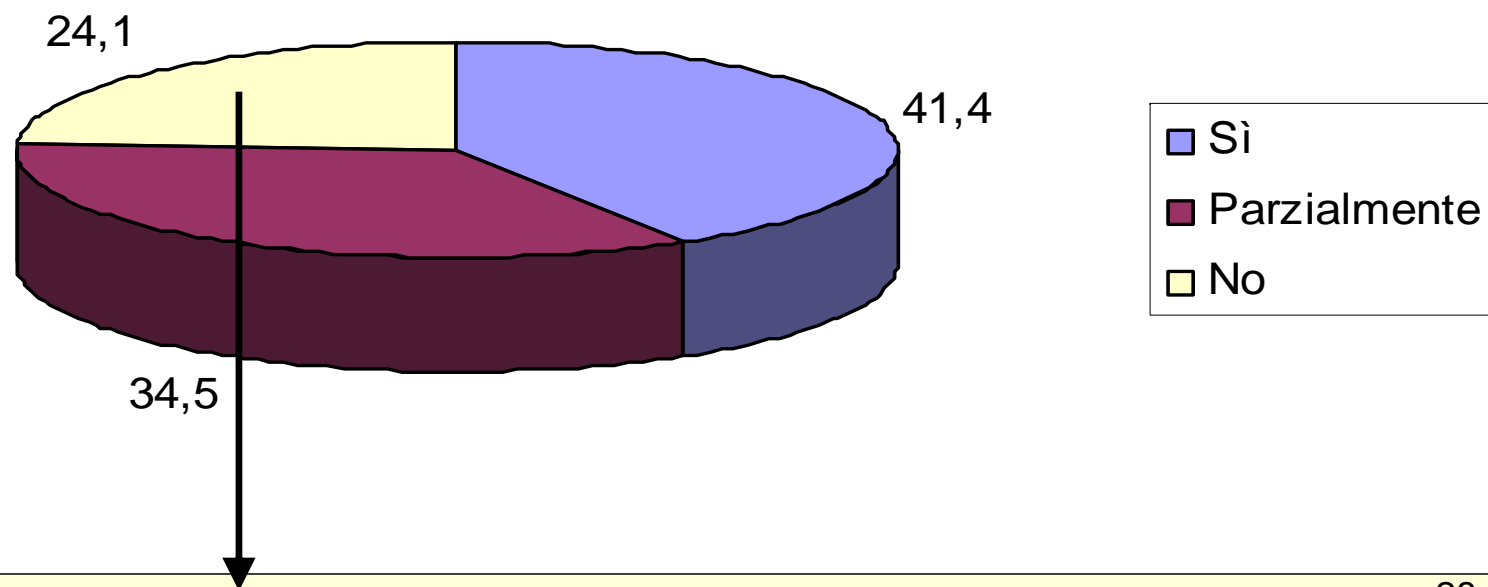


Baranzate, Cerro Maggiore, Cesate, Cusano, Pogliano, Rho Villa Burba, Senago



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

**Il risultato della ricerca avanzata viene raggiunto?  
(% risposte; n = 29)**

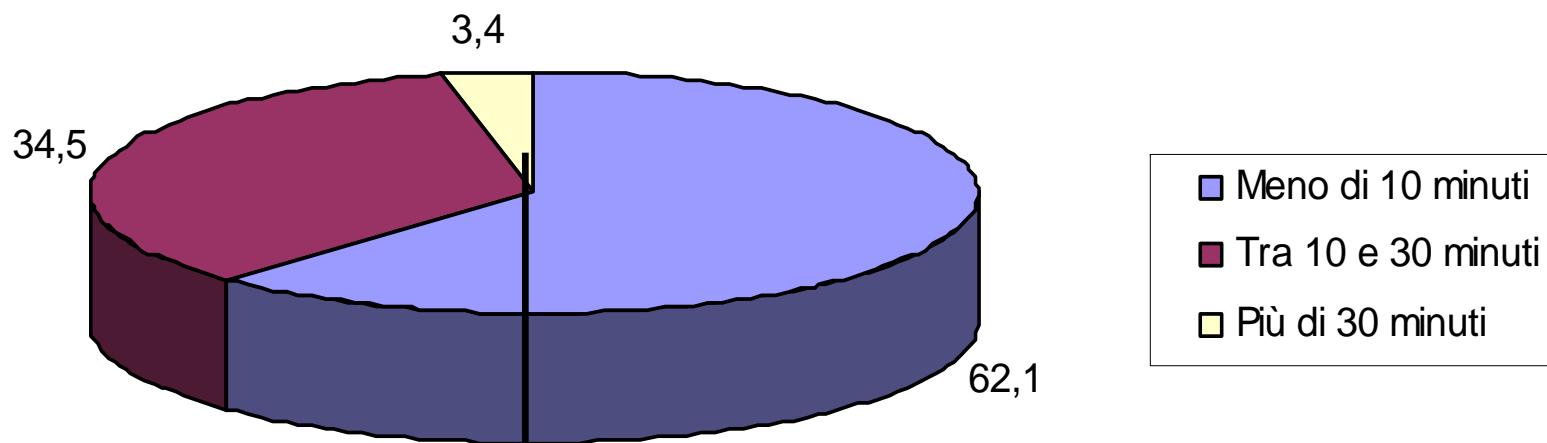


Parabiago, Pero, Rho Popolare, S. Vittore Olona, Solaro



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

Velocità dell'operazione  
(% durata; n = 29)

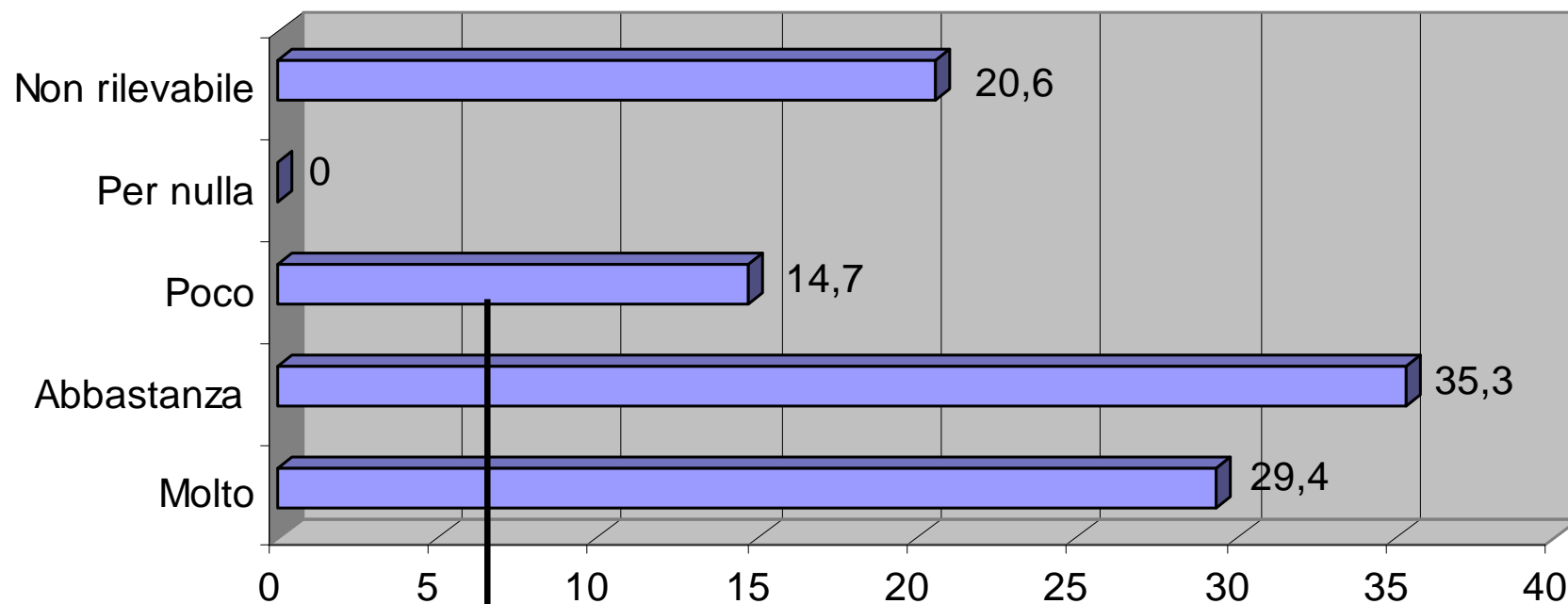


Settimo Milanese



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

**Grado di disponibilità dell'operatore alla ricerca avanzata  
(% giudizi; n = 34)**



30

Bollate, Parabiago, Rho Popolare, S. Vittore Olona, Villa Cortese



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

### ***BIBLIOTECHE VIRTUOSE***

Le **otto** biblioteche in cui **viene raggiunto il risultato di ricerca** (reference) e la valutazione della disponibilità dell'operatore risulta **molto positiva**

Bresso

Novate Milanese

Concorezzo

San Pietro all'Olmo

Cormano

Sesto S. Giovanni Marx

Garbagnate

Settimo Milanese



## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

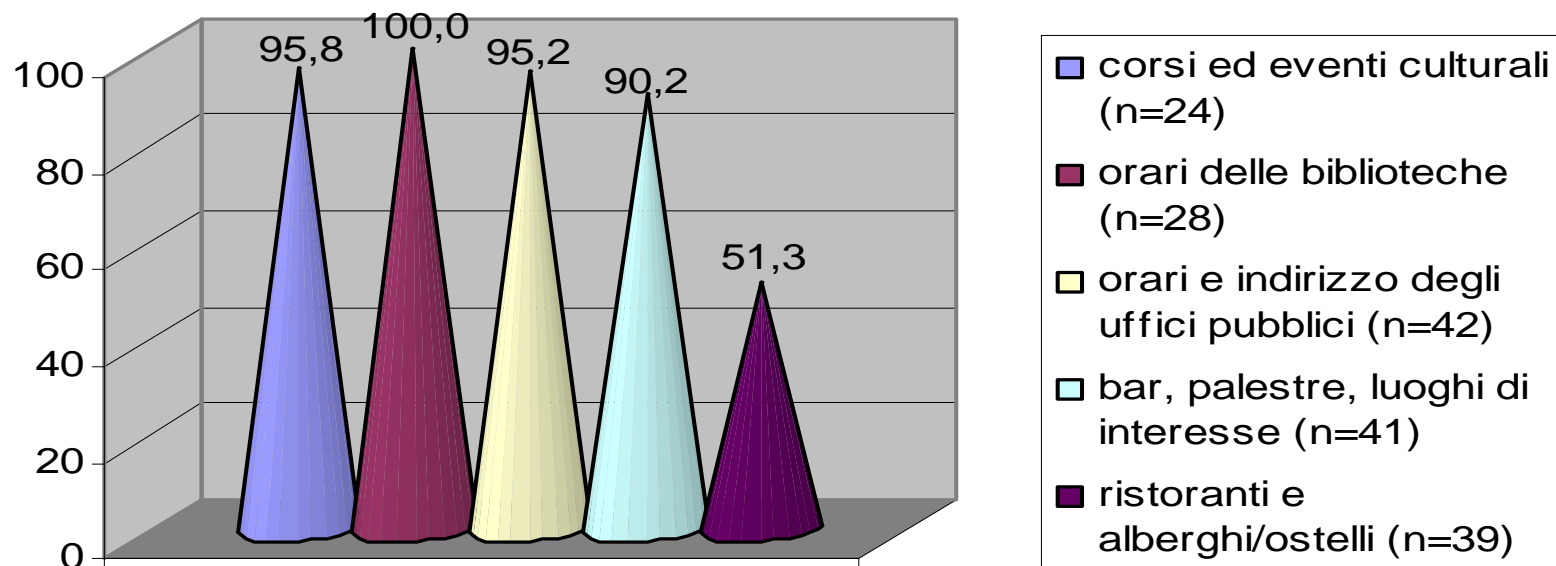
- **PUNTI DI FORZA**
- Per quanto riguarda la *disponibilità al supporto tecnico per la navigazione in Internet*, il giudizio degli intervistatori è abbastanza polarizzato: in 15 casi su 36 è *molto positivo*, in 7 casi *abbastanza positivo*, in 12 *poco positivo* e in 1 caso *per nulla positivo*. Il punteggio medio (su una scala da 0 a 5) è **3,4**, anche se ben 20 casi su 36 si collocano sotto la media.
- Gli operatori sono disponibili al supporto per una *ricerca avanzata* in 29 casi su 36 (80%): in 12 casi il risultato viene poi raggiunto e in altri 10 casi esso viene raggiunto almeno parzialmente. L'operazione è abbastanza rapida: meno di 10 minuti in 18 casi (62%), fra i 10 e i 30 minuti in 10 casi (34%).
- Il giudizio sulla disponibilità degli operatori alla ricerca avanzata è **buono**: il punteggio medio è **3,6** (su una scala da 0 a 5). In 10 casi su 29 il giudizio è *molto buono*, in altri 12 casi *abbastanza buono*. Solo 5 casi fanno registrare una valutazione negativa.





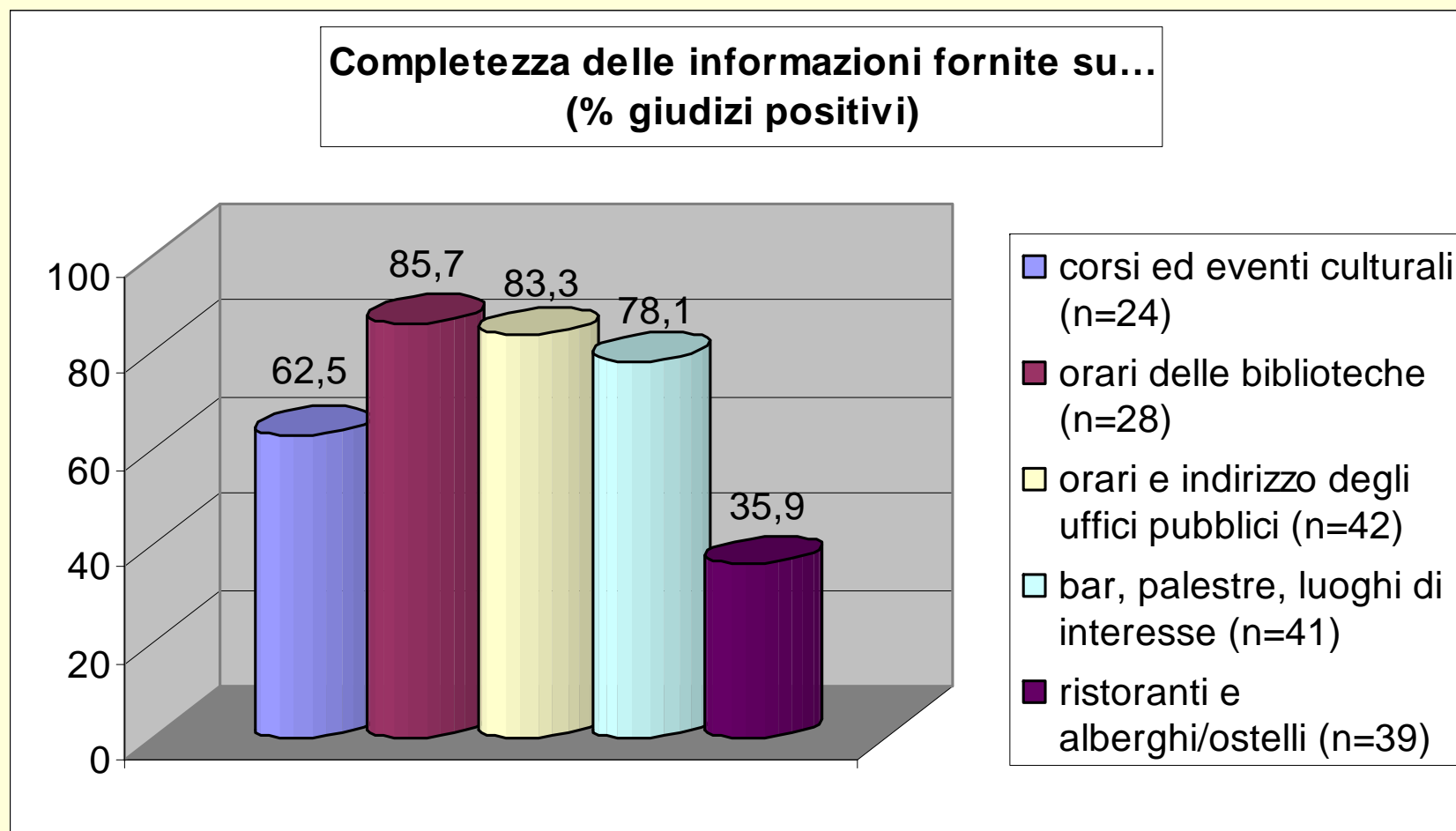
## AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI

**Il personale è in grado di fornire informazioni  
SU...  
(% risposte affermative)**





## AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI





## AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI

### ***BIBLIOTECHE VIRTUOSE***

Le **sei** biblioteche che hanno ottenuto i migliori punteggi rispetto alla **completezza delle informazioni territoriali**

Arese

Novate Milanese

Cinisello

Rho Centro

Limbate

Sesto S. Giovanni Marx



## AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI – SINTESI DEI RISULTATI

- **PUNTI DI FORZA**
- In 23 casi sui 24 rilevati l'operatore è in grado di dare informazioni su *corsi ed eventi culturali*, in 28 casi è in grado di dare informazioni sugli *orari delle biblioteche* (negli altri 15 casi l'informazione non è stata rilevata), in 40 casi su 42 sa dare informazioni su *orari, attività, ubicazione di uffici pubblici*, in 37 casi su 41 su *ubicazione di bar, palestre, luoghi di interesse pubblico*, in 20 casi su 39 sulla *presenza e ubicazione di ristoranti, alberghi e ostelli*.
- Il punteggio medio complessivo per le informazioni fornite è di **3,9** (su una scala da 0 a 5). In generale, la valutazione un po' meno positiva rispetto alla completezza dell'informazione è ottenuta dai corsi e dagli eventi culturali: i giudizi *poco o per nulla positivi* raggiungono il 21% (5 biblioteche). Negli altri casi le valutazioni *critiche* sono sempre inferiori al 15%.