



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



**Ricominciamo da 10
Giorgio Grossi**

Presentazione indagine qualità dei servizi delle biblioteche del CSBNO

**7 febbraio 2008
12.00 – 12.45**

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

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

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

AREE INDAGATE DALLA RILEVAZIONE:

- AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA
- AREA II: PRESTITO
- AREA III: REFERENCE – RICERCA AVANZATA SUL WEB
- AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI

SINTESI DEI RISULTATI:

AREA I: ISCRIZIONE

- **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).
- 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

• 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

- **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

• 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%.