



**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**

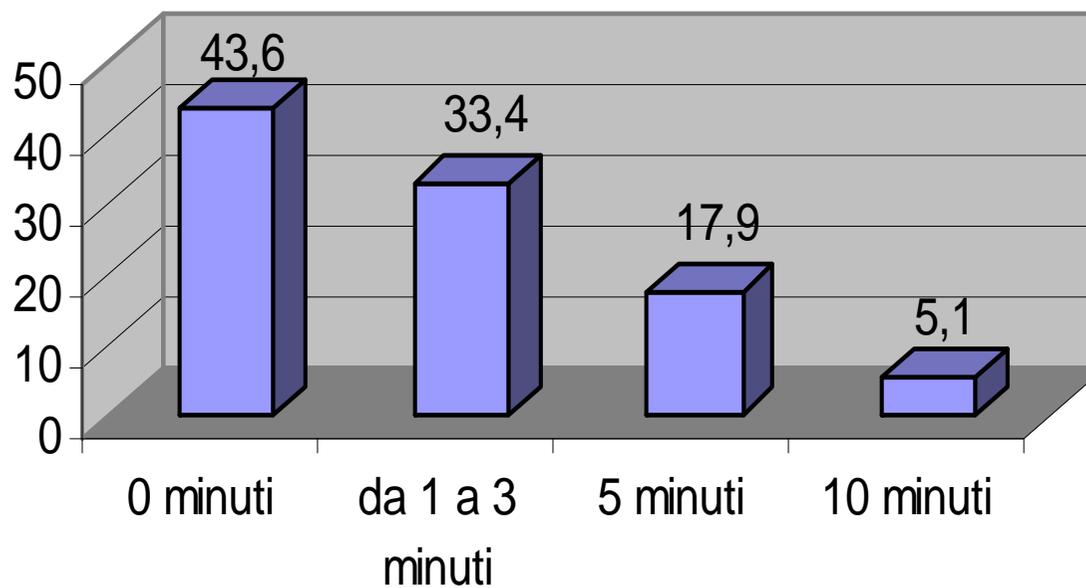
**AREA III: REFERENCE – RICERCA AVANZATA  
SU INTERNET**

**AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI**



# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

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





Morry Katz



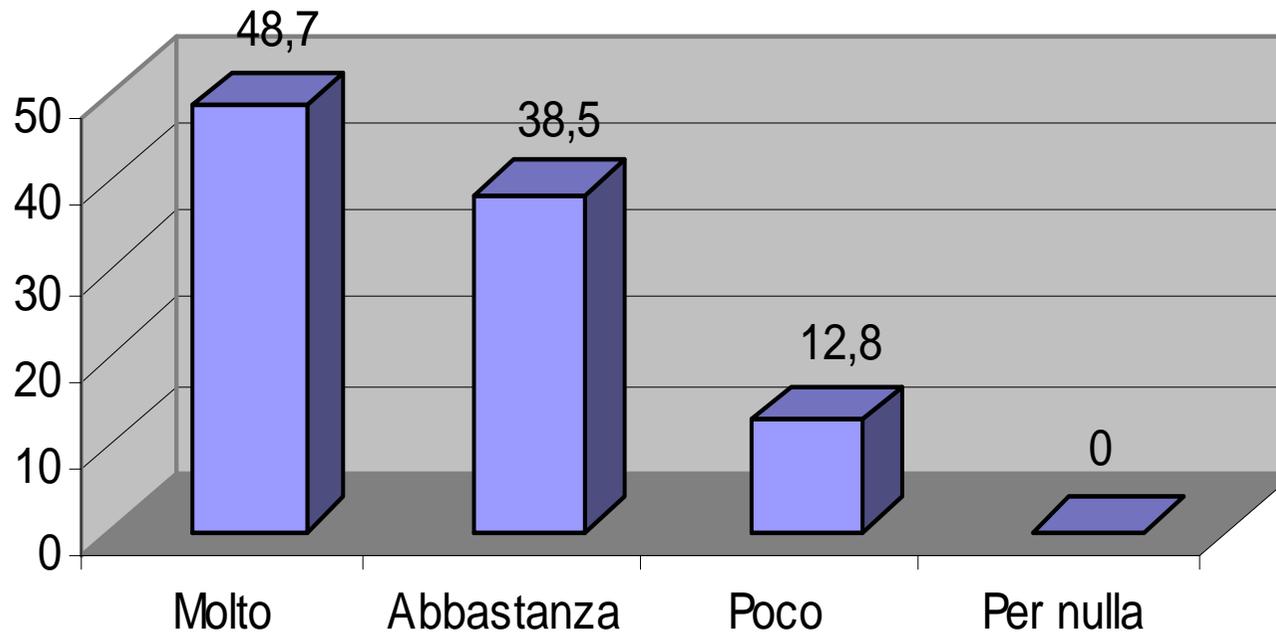
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

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





Morry Katz



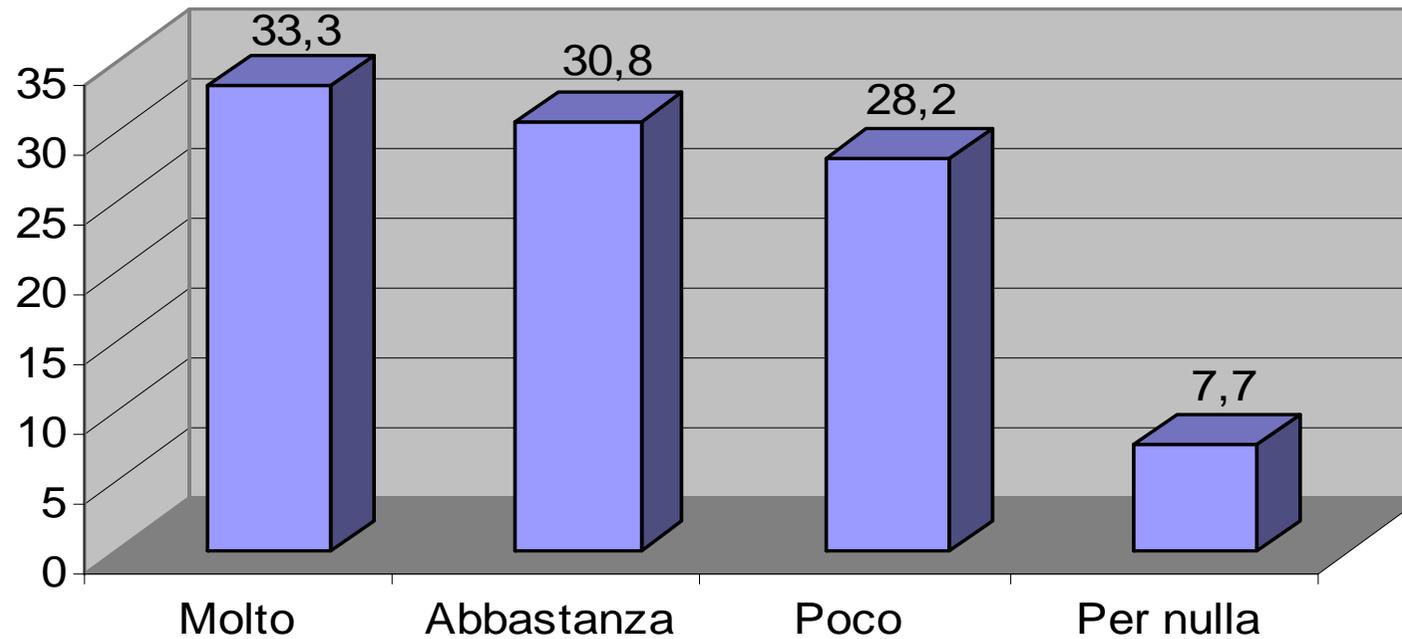
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

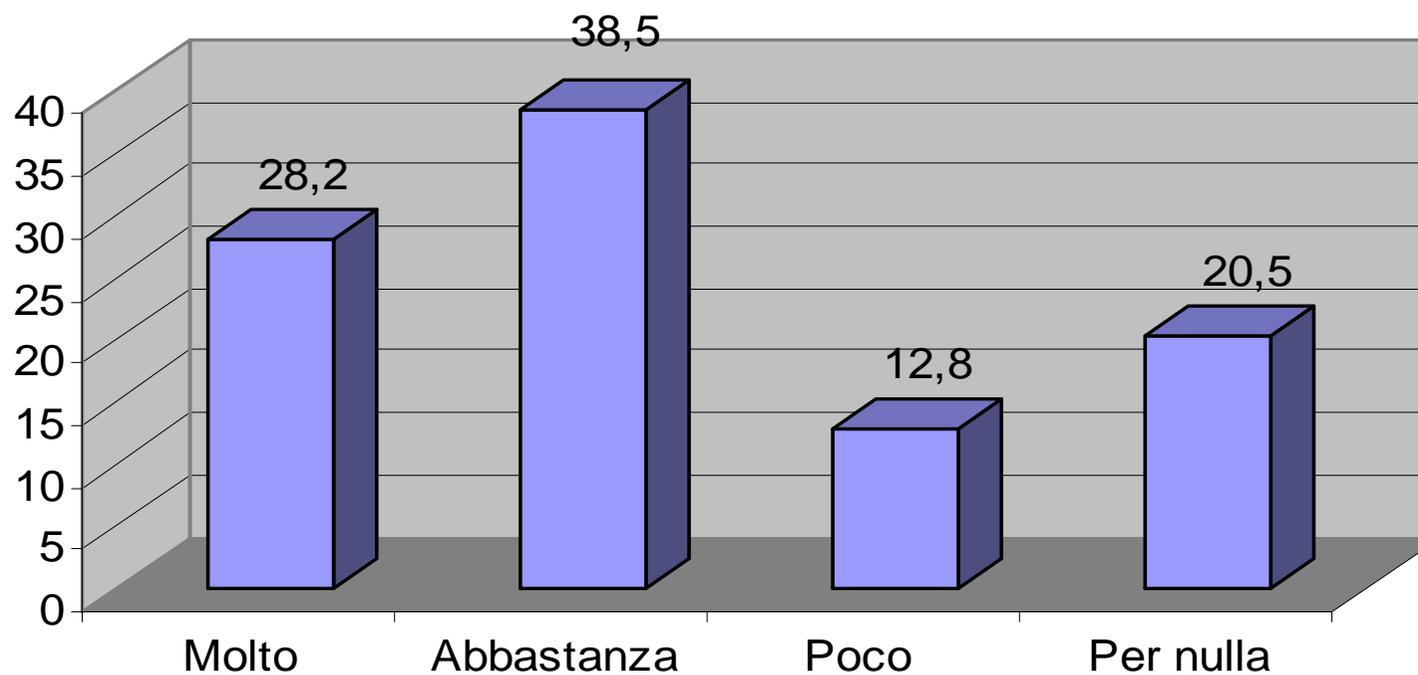
**Iscrizione: chiarezza nella spiegazione della procedura (% giudizi; n = 39)**





# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

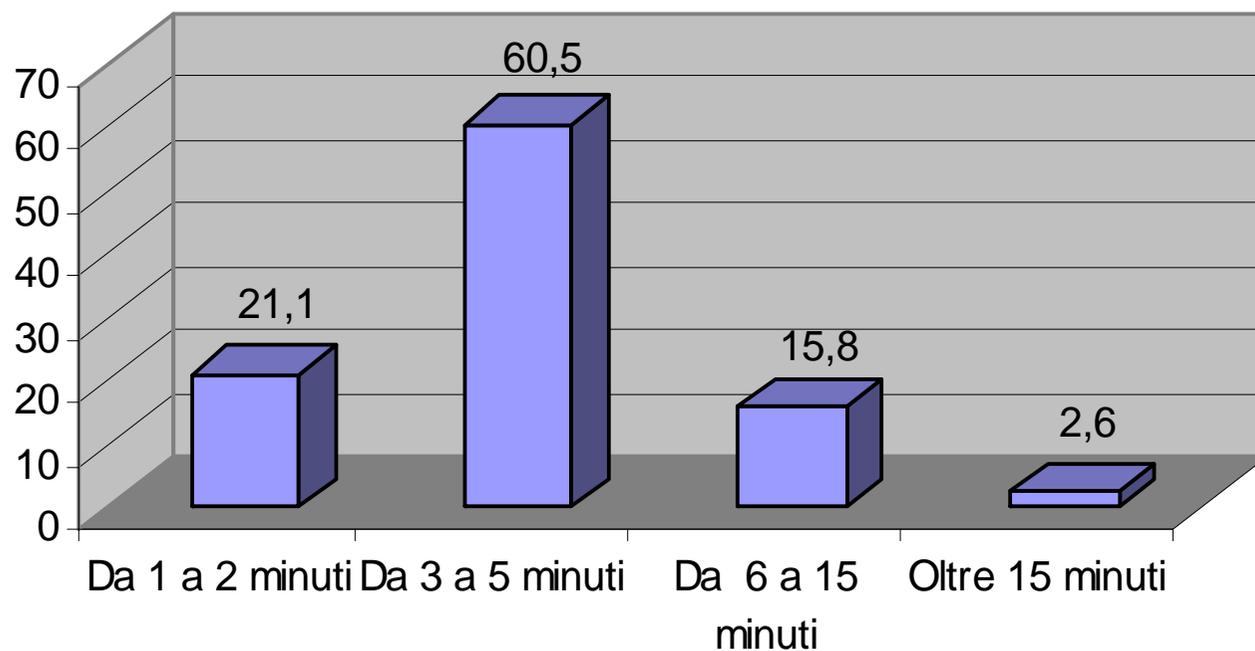
**Iscrizione: chiarezza nell'esposizione dei servizi offerti (% giudizi; n = 39)**





# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

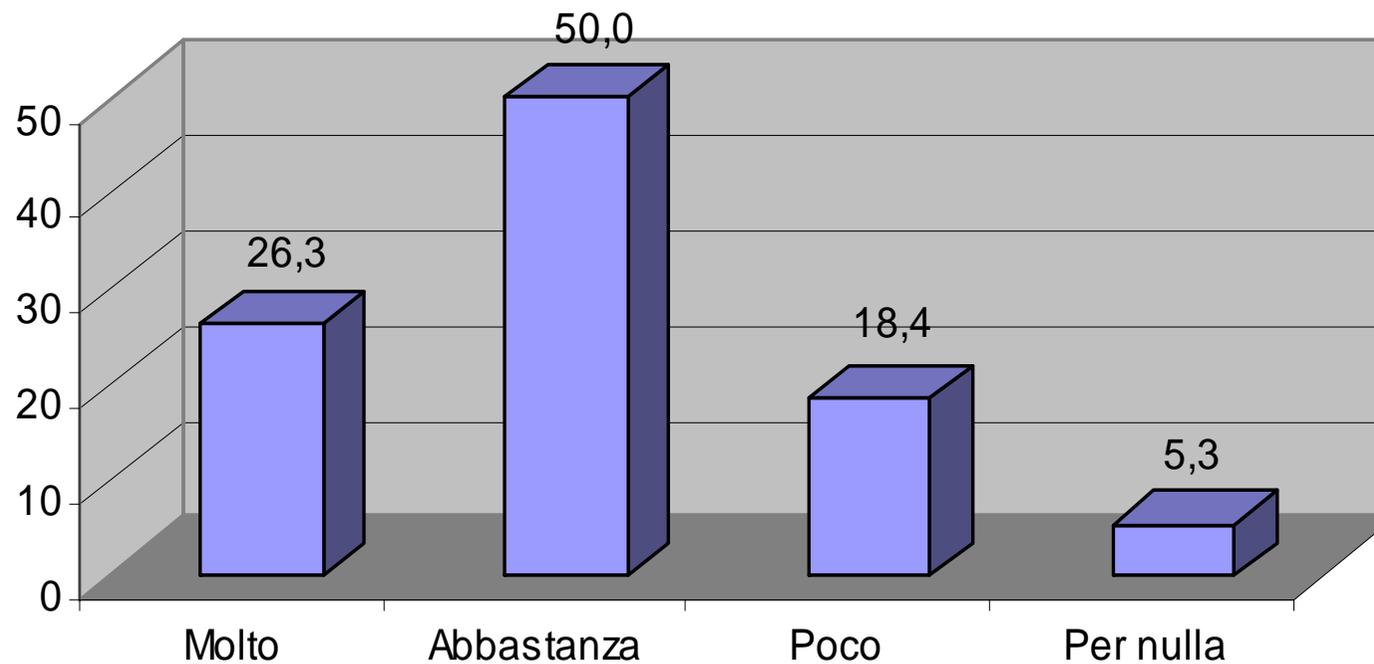
**Iscrizione: rapidità nello svolgimento delle operazioni (% durata; n = 38)**





# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

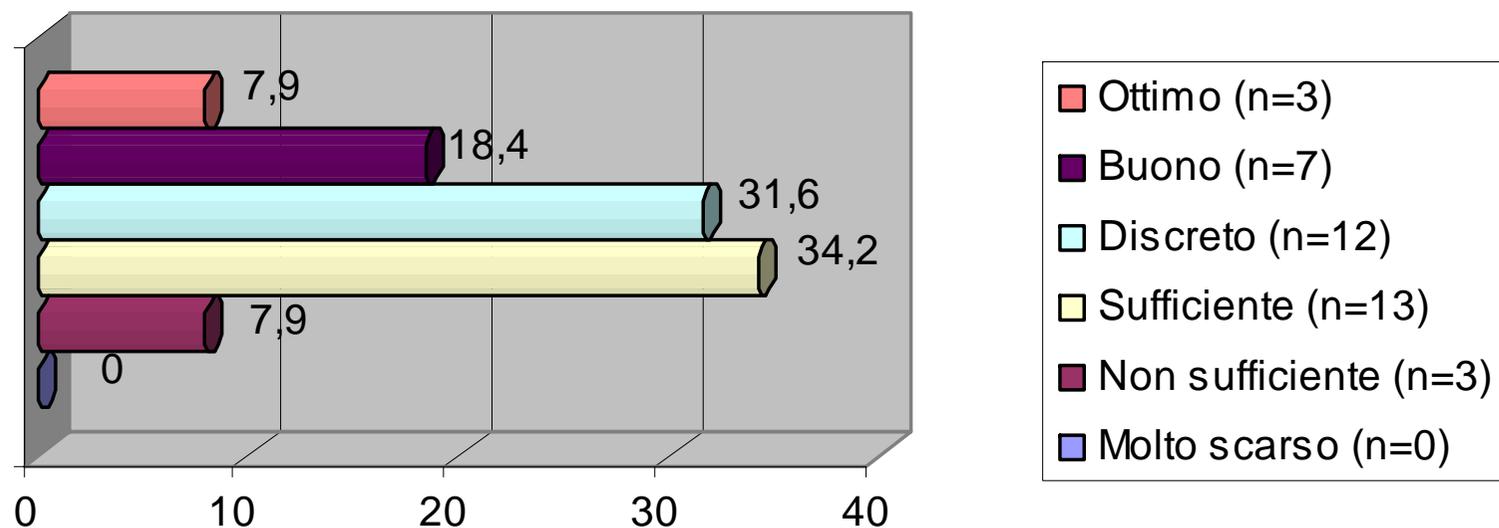
**Iscrizione: grado di uniformità delle regole rispetto agli standard del consorzio (% giudizi; n = 38)**





# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

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





Morry Katz



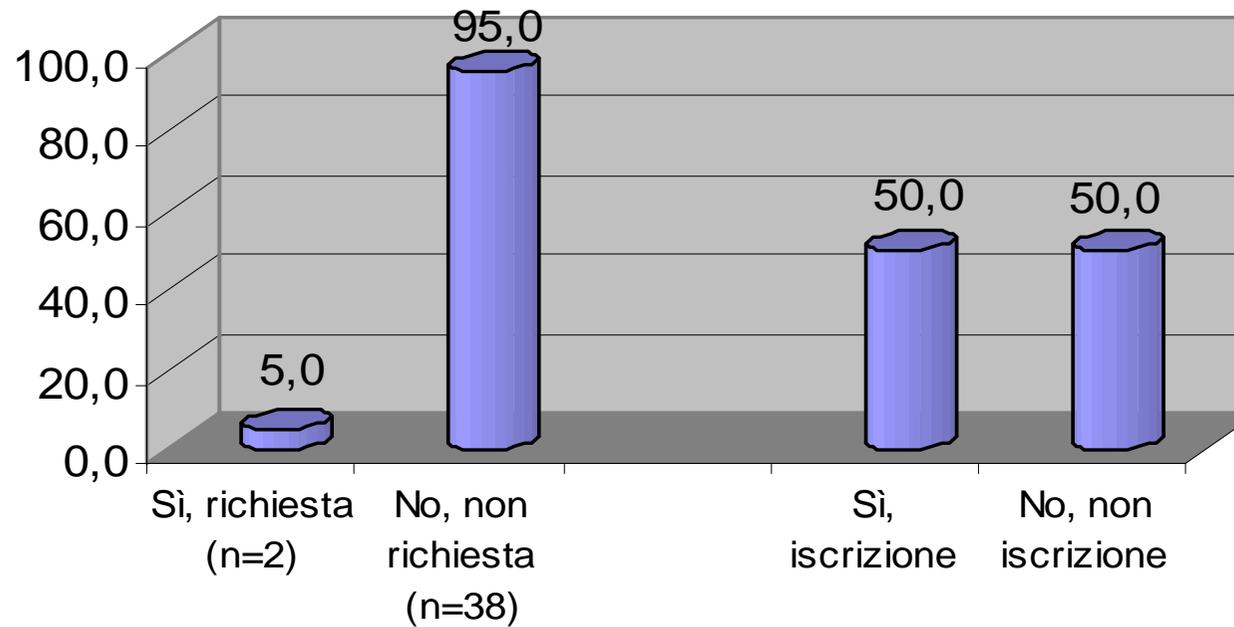
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

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





Morry Katz



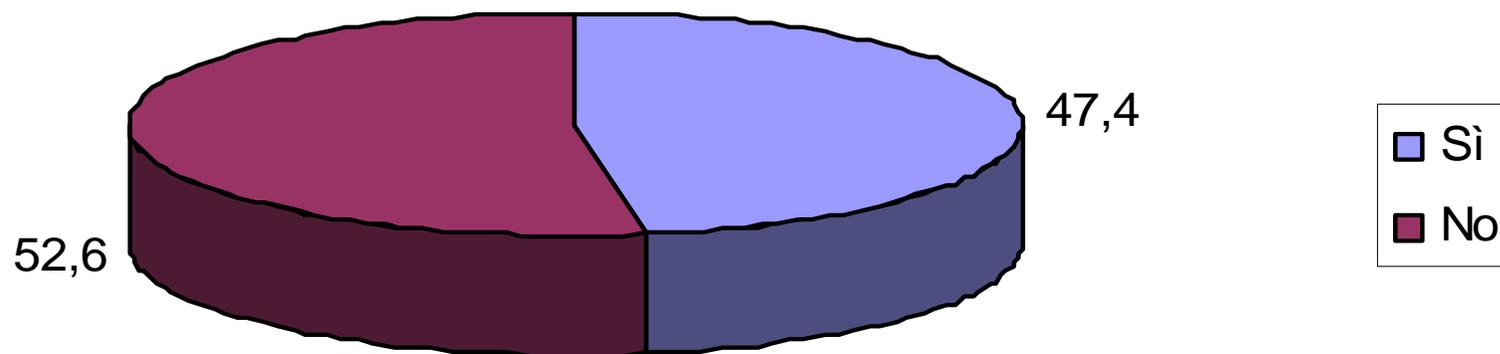
Fernando Botero



Joan Miro

## AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

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





Morry Katz



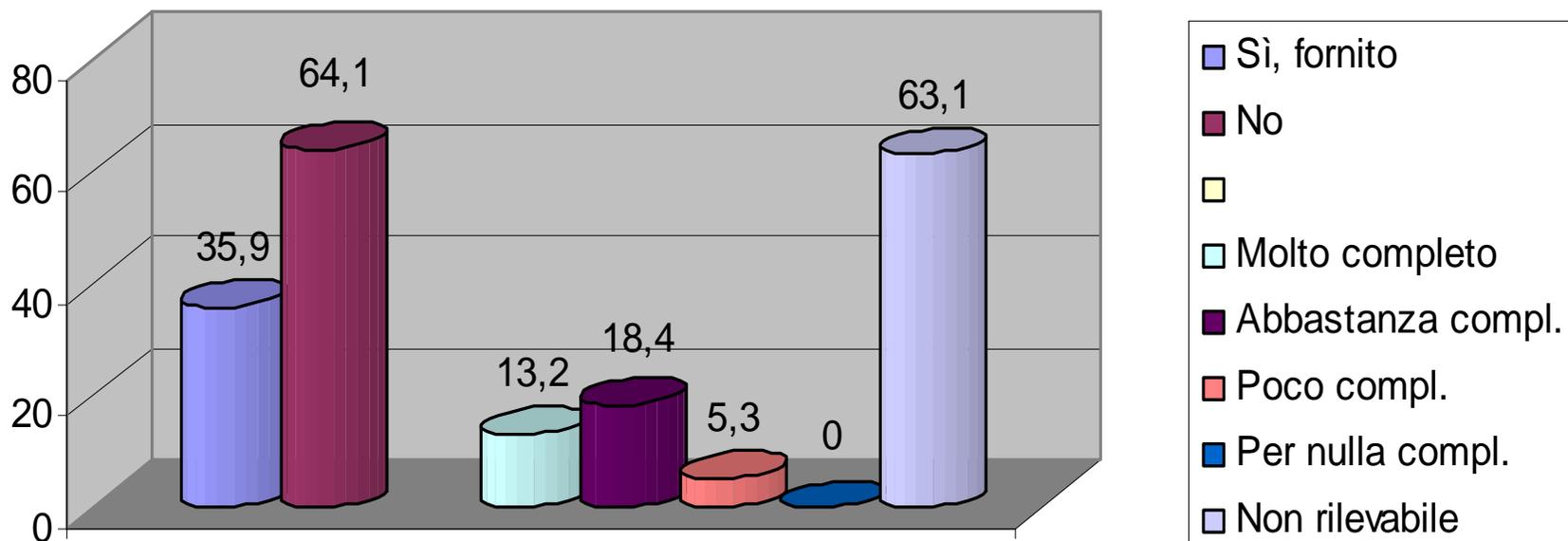
Fernando Botero



Joan Miro

# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

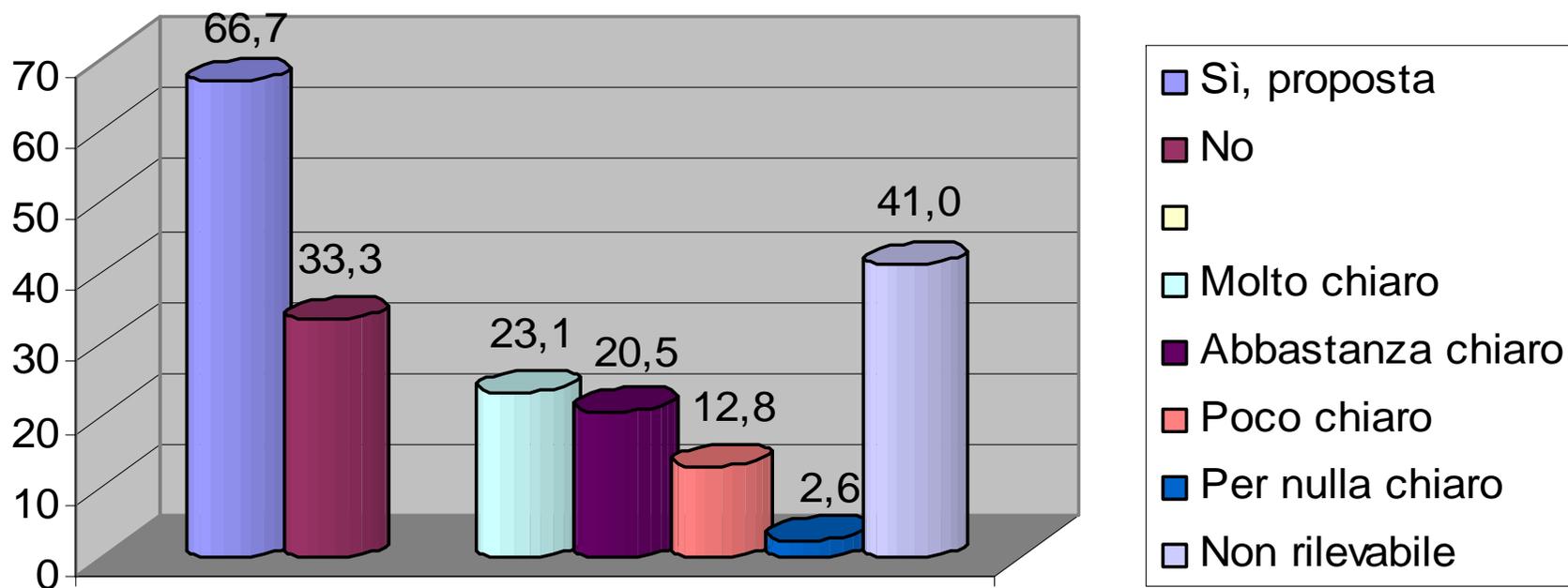
**Iscrizione: fornitura e completezza del materiale informativo sull'OPAC**  
(% risposte e giudizi; n = 38)





# AREA I: ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA

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





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).



Morry Katz

Fernando Botero

Joan Miro

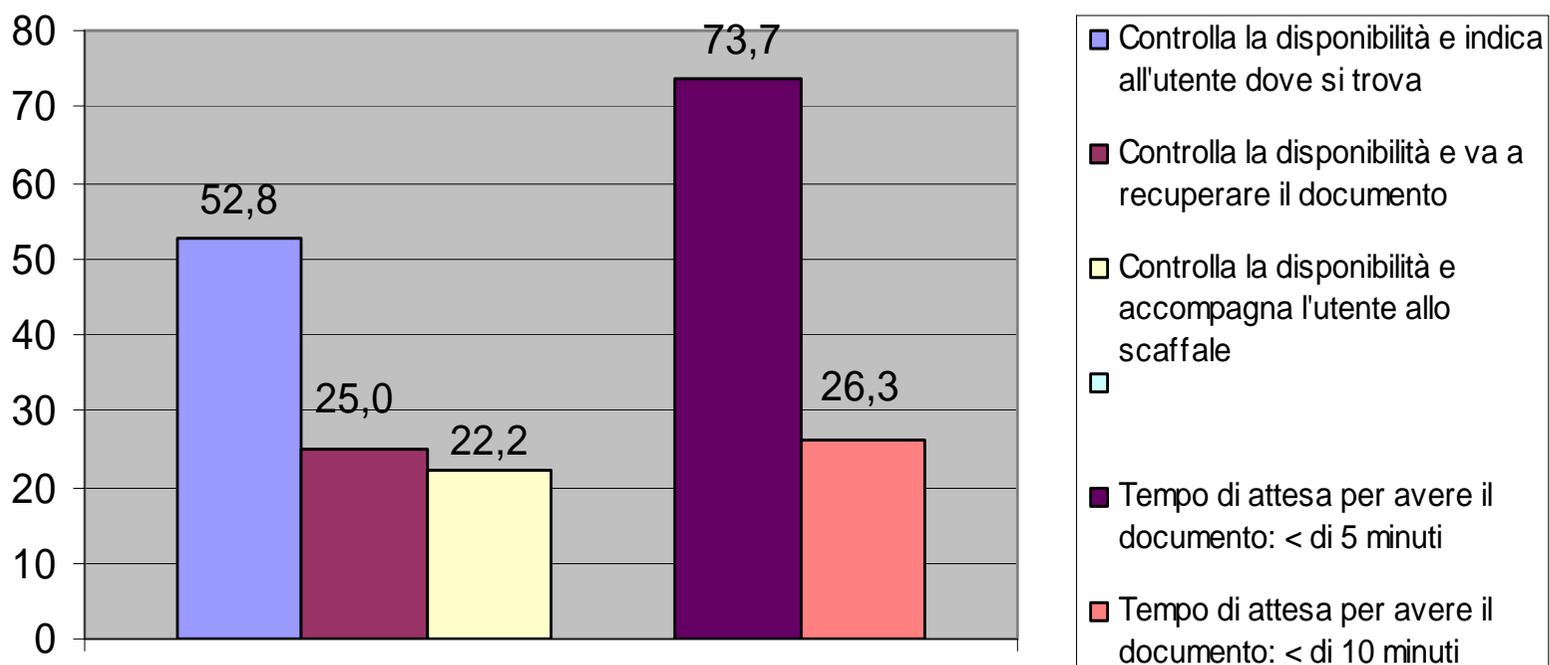
## AREA I: ISCRIZIONE SINTESI DEI RISULTATI (B)

- 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

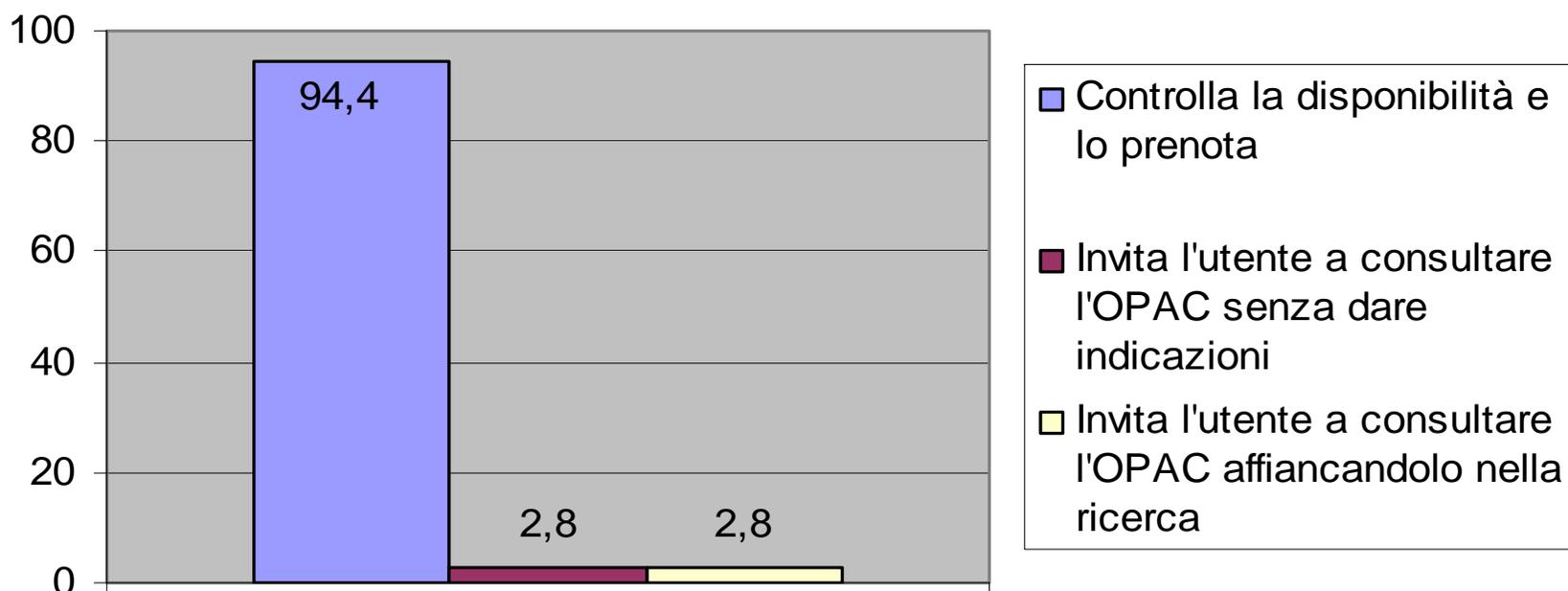
**Richiesta di documento presente in biblioteca e tempo di attesa (% risposte; n = 36)**





## AREA II: PRESTITO

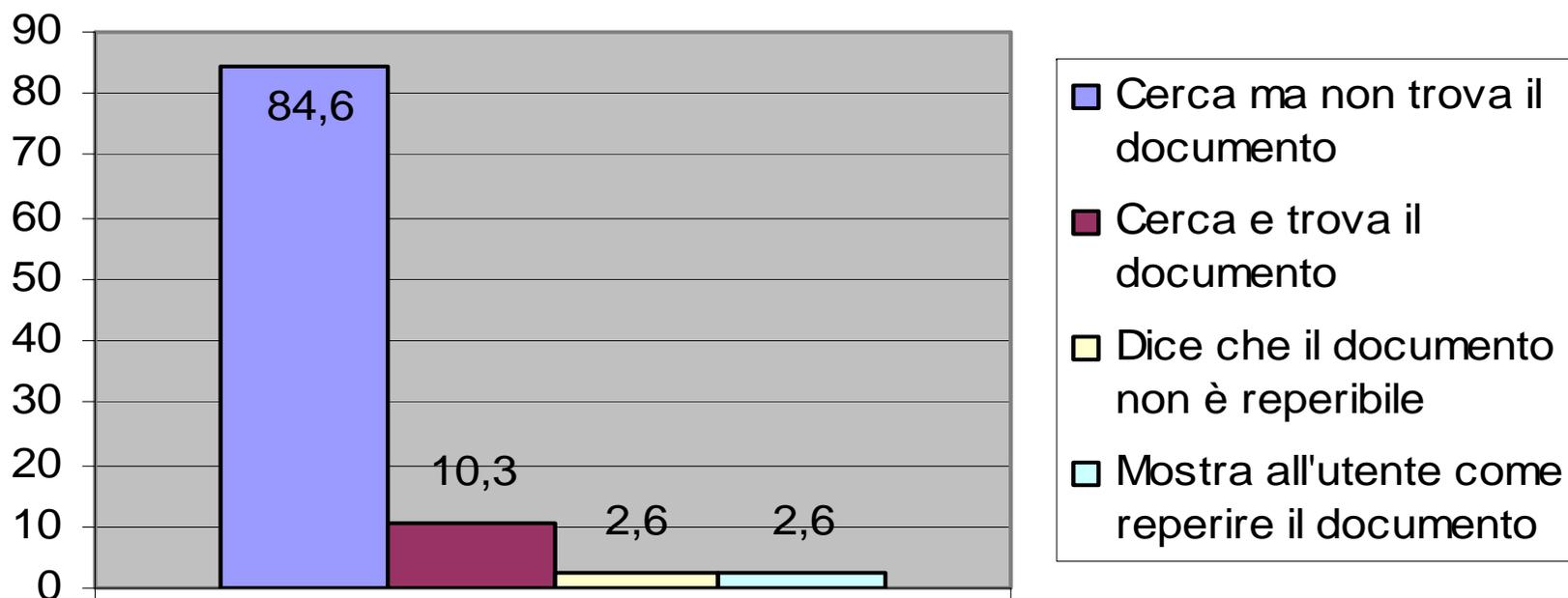
**Richiesta di documento presente presso un'altra biblioteca del consorzio (% risposte; n = 36)**





## AREA II: PRESTITO

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





## 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*.

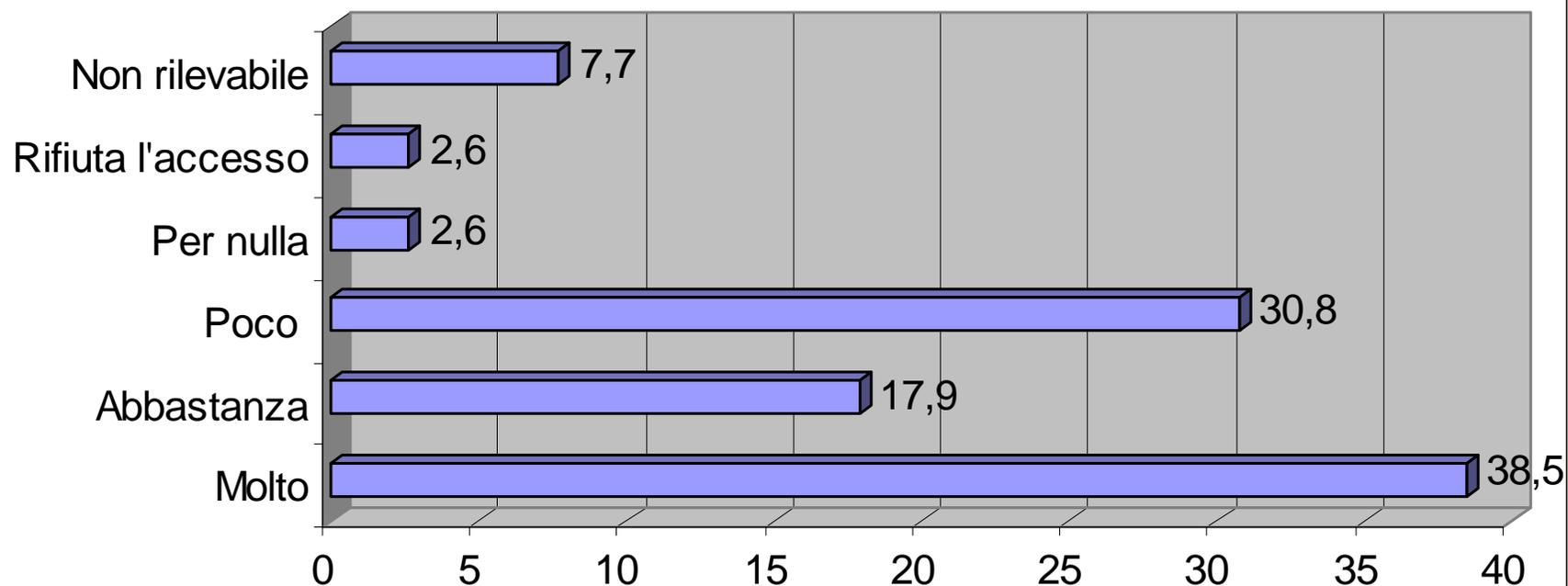
- **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- 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

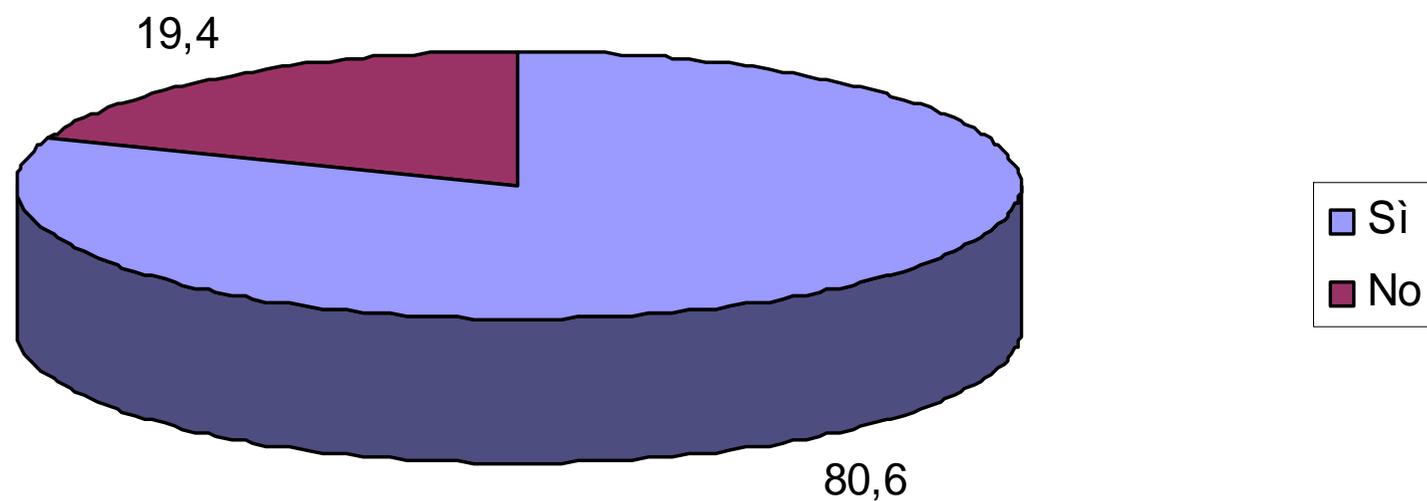
Disponibilità dell'operatore al supporto tecnico per la navigazione in Internet (% giudizi; n = 39)





## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

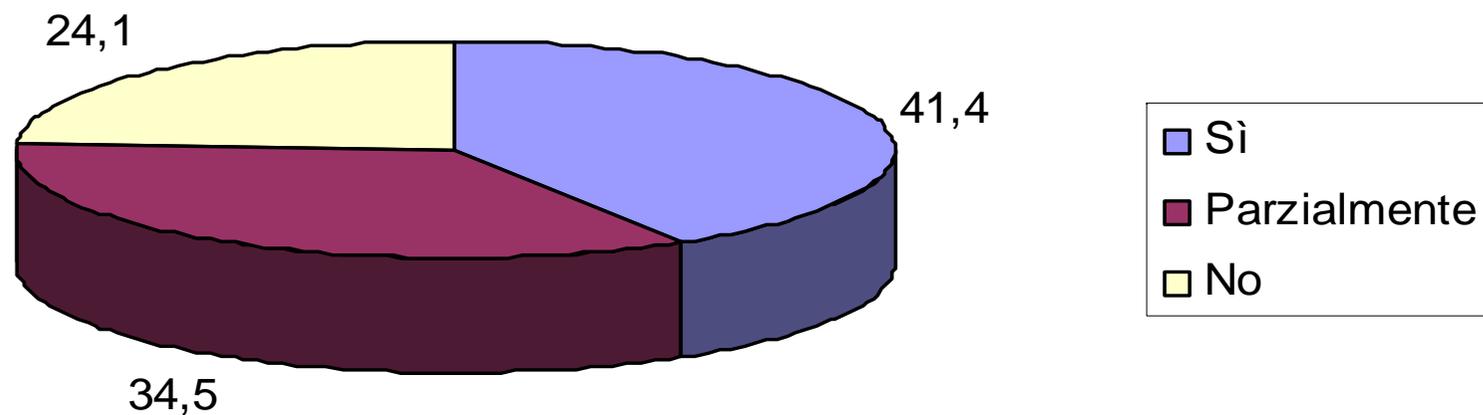
Disponibilità per la ricerca avanzata su Internet  
(% risposte; n = 36)





## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

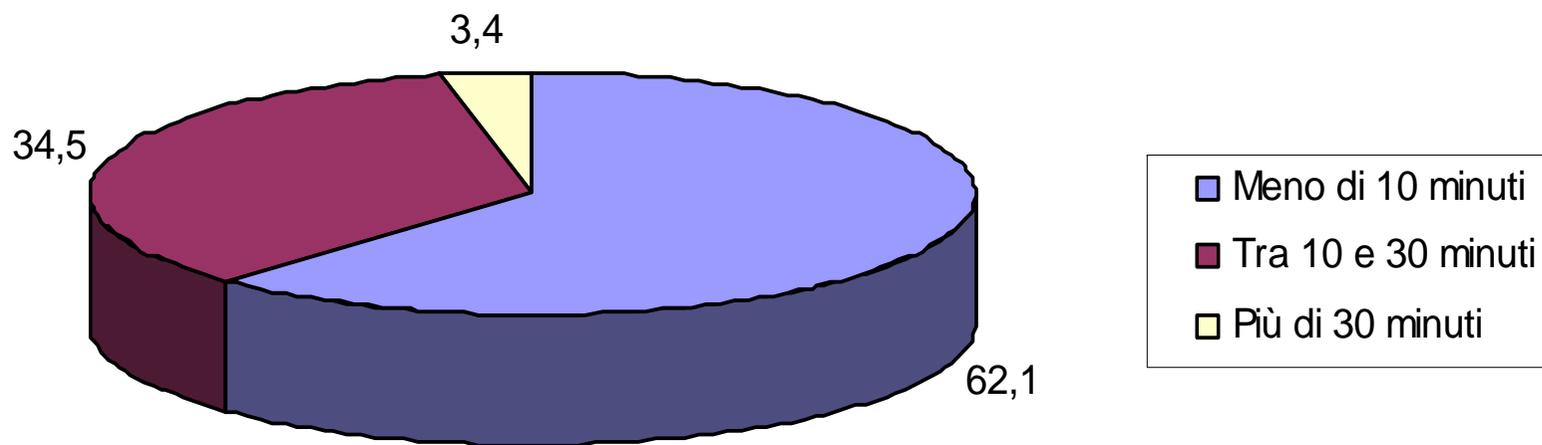
**Il risultato della ricerca avanzata viene raggiunto?  
(% risposte; n = 29)**





## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

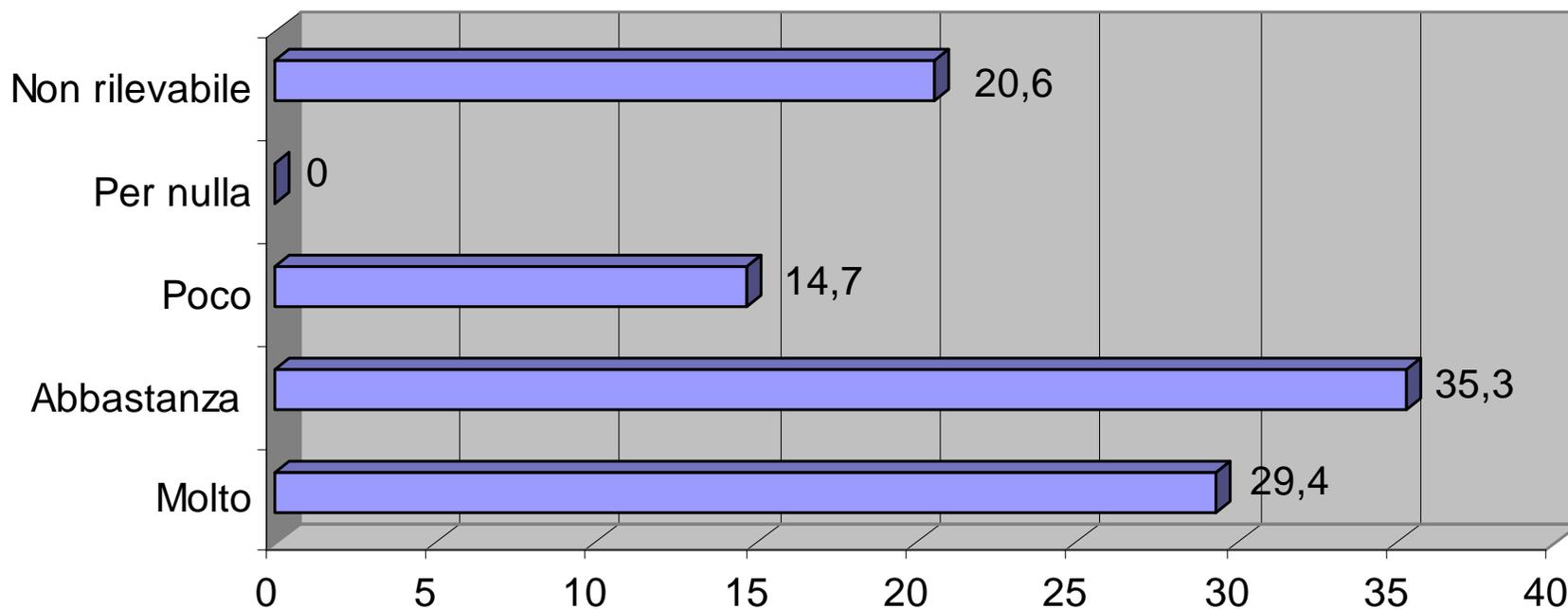
Velocità dell'operazione  
(% durata; n = 29)





## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

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





## 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



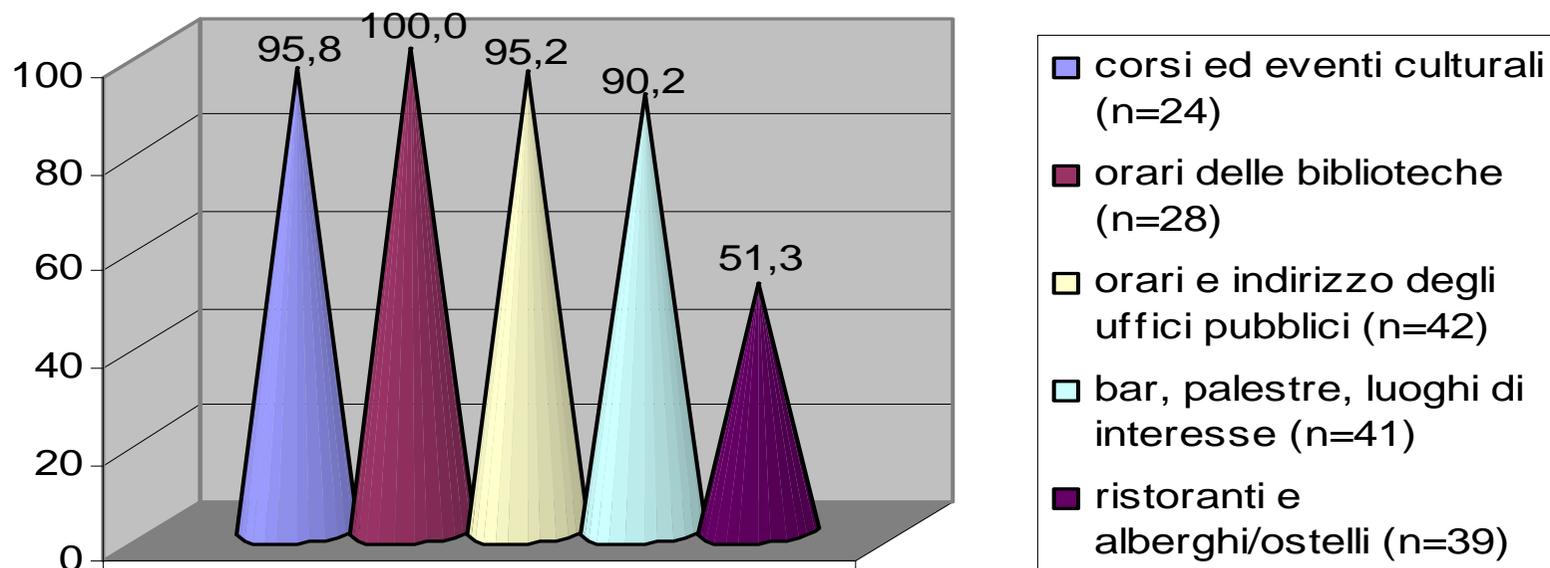
## AREA III: REFERENCE - RICERCA AVANZATA SUL WEB

- **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

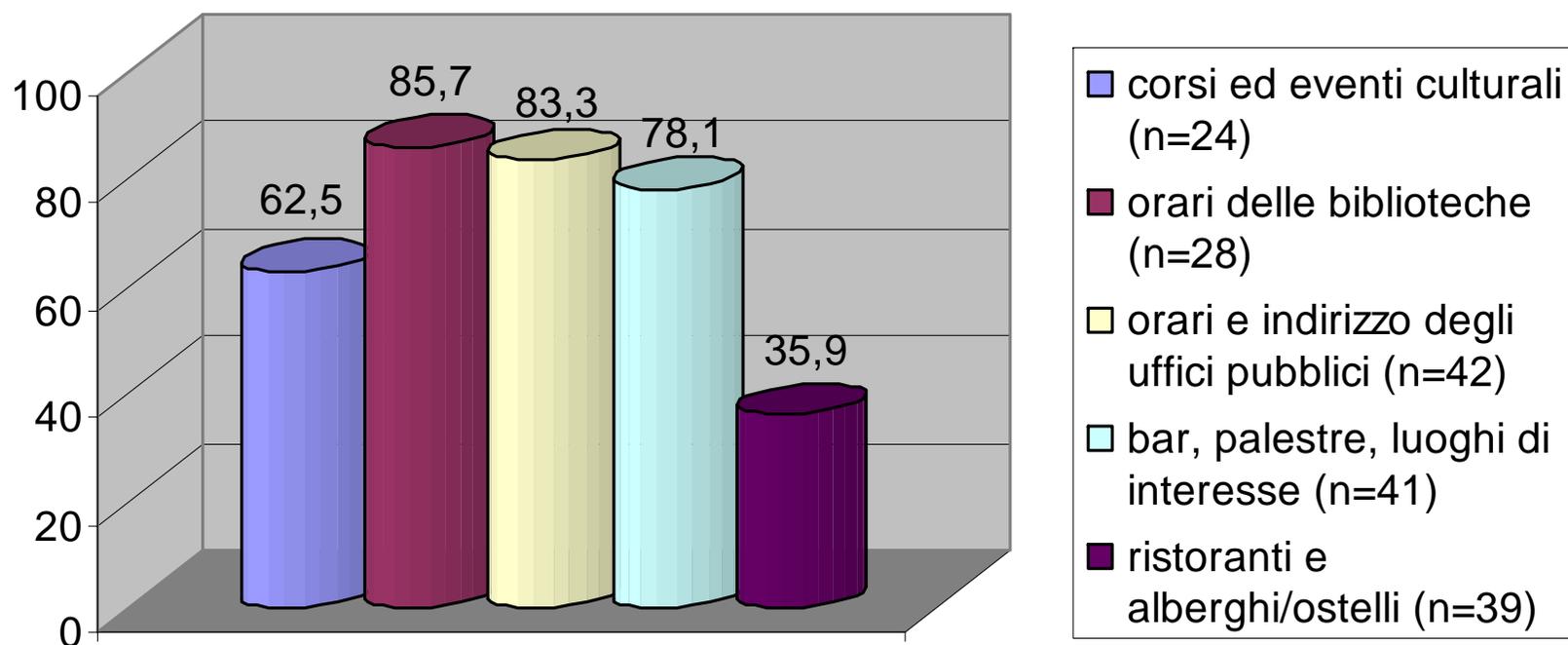
**Il personale è in grado di fornire informazioni  
SU...  
(% risposte affermative)**





## AREA IV: INFORMAZIONI TERRITORIALI

Completezza delle informazioni fornite su...  
(% giudizi positivi)





## 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%.