

**Measuring Service Quality**  
 "Library Trends",  
 49 (2001), 4, Champaign,  
 University of Illinois,  
 Graduate School of Library  
 and Information Science

Questo numero di "Library Trends" pubblica le relazioni del simposio organizzato dal gruppo di lavoro "New Measure" dell'Association of Research Libraries (ARL) americana nell'autunno del 2000.

Il convegno aveva lo scopo di fare il punto sui sistemi di misurazione della qualità dei servizi bibliotecari e, soprattutto, di discutere lo stato di sviluppo di LibQUAL+, un nuovo metodo di rilevazione di dati della soddisfazione dell'utenza. Sviluppato in una prima versione nel 1999 presso l'Università del Texas, questo metodo è stato adottato nel 2000 da una dozzina di biblioteche universitarie.

LibQUAL+ nasce dall'adattamento al contesto bibliotecario di uno tra i più noti "modelli dei gap" per l'analisi della soddisfazione del cliente, il modello SERVQUAL (Service Quality) di Zeitham, Berry e Parasura-

man, noto per aver introdotto il concetto di "qualità percepita". La qualità che il cliente/utente finale percepisce in un servizio, sostengono Zeitham, Berry e Parasuraman, è in funzione dell'entità dello scostamento esistente tra il servizio atteso e il servizio ricevuto, e questo scostamento si può misurare attraverso indagini quantitative. Pubblicato nel 1985 e destinato ad avere enorme successo internazionale nel campo del marketing dei servizi, il modello di Zeitham, Berry e Parasuraman definisce cinque livelli di "scostamenti" (*gap*) possibili tra l'offerta e la domanda di servizi: tali scostamenti si possono verificare nell'arco dell'intero processo di ideazione, progettazione, erogazione di un servizio. Dal punto di vista pratico, tuttavia, furono gli stessi autori a usare il modello di indagine SERVQUAL con l'obiettivo di misurare soltanto il quinto scostamento, in definitiva quello più facile da quantificare attraverso questionari somministrati ai consumatori finali e più funzionale ad azioni di marketing e di comunicazione mirate. Misurare il quinto scostamento permette in definitiva di evidenziare il disallineamento tra servizio atteso e percepito.

Il progetto LibQUAL+ viene presentato nei primi quattro articoli attraverso la ricostruzione minuziosa delle fasi di messa a punto della metodologia che ha richiesto diversi e profondi adattamenti

al contesto bibliotecario. Se si avverte la mancanza di una ordinata e preliminare descrizione di base degli strumenti di rilevazione che danno luogo, in pratica, al nuovo strumento di misurazione della qualità, è in buona sostanza perché i testi qui pubblicati erano nati, evidentemente, per una discussione tra addetti ai lavori. Qualche lacuna (che si può colmare consultando il materiale pubblicato sul sito del progetto all'URL <<http://www.arl.org/libqual/index.html>>) non impedisce comunque di farsi rapidamente un'idea di come funzionano il sistema e la cooperazione tra le biblioteche che partecipano alla sperimentazione: le indagini vengono condotte tramite questionari pubblicati sul server web dell'ARL in versione "personalizzata" per ognuna delle biblioteche che partecipano alla sperimentazione. Il questionario si compone di 41 affermazioni (o argomentazioni) relative ai servizi della biblioteca, raggruppate in quattro *clusters*: per ogni argomentazione l'utente deve indicare, con riferimento alla qualità, aspettative minime, giudizi (percezioni) e desideri.

Il lettore potrà trovare una riflessione sui fondamenti teorici cui si ispira questo metodo di misurazione della qualità – insieme a una lettura critica dell'intero progetto – nel saggio di Peter Hernon e Danuta A. Nitecki (*Service Quality: a concept not fully explored*) che si sofferma, molto opportunamente, sulla definizione del concetto di "Service Quality" nella realtà bibliotecaria, mettendo in evidenza i limiti del modello originario (per approfondire, si veda anche la seconda edizione italiana dell'opera di Zeitham, Berry e Parasuraman riproposta nel 2000, a riprova dell'attualità della teoria anche dalle nostre parti, da McGraw Hill Libri Italia, con il titolo *Servire Qualità*).

Nonostante la forte impronta nordamericana e l'enfasi celebrativa sul progetto pilota dell'ARL, il dossier ha il merito di far luce sulla profonda trasformazione in atto nella misurazione dei servizi bibliotecari e sulla urgente necessità di abbandonare un approccio fondato esclusivamente sugli indicatori di performance (o di efficienza, o di rendimento). I vari contributi stimolano a riguardo molte riflessioni e interrogativi, al di là della mole consistente di dati e riferimenti alle singole sperimentazioni (in pratica già divenuta obsoleta: alla fine del 2001 sono diverse decine le biblioteche che hanno aderito al progetto; l'ARL ha ricevuto nuovi finanziamenti e la chiusura della sperimentazione è prevista per il 2003). Anche nei contributi che riferiscono di ricerche e sperimentazioni in altri paesi (Gran Bretagna, Germania, Australia e Nuova Zelanda) si coglie l'importanza attribuita a nuovi sistemi di rilevazione della qualità dei servizi. Philip Calvert, docente universitario con esperienze nel settore pubblico e privato in più continenti, riferisce tra l'altro (*International variations in measuring customer expectations*) come dalla comparazione tra le aspettative degli utenti (studenti universitari) neozelandesi e cinesi emerga la fondamentale validità di un approccio "standard" alla misurazione della qualità dei servizi: le differenti variabili culturali dei due paesi considerati (certo piuttosto distanti!) non sembrano avere alcun impatto sulle aspettative degli utenti riguardo a modalità di base di erogazione dei servizi, e tanto basta all'autore per concludere che nel contesto delle biblioteche universitarie si potrebbe adottare un metodo di rilevazione della qualità percepita come LibQUAL+, a prescindere dalle differenze culturali, politiche, economiche dei vari contesti nazionali.



Certo è che per adottare metodi di valutazione della qualità dei servizi si dovrebbe disporre di una diffusa "cultura della valutazione" all'interno dell'organizzazione, di un terreno fertile nel quale il personale delle biblioteche a diversi livelli possa far proprio questo nuovo approccio: l'inglese Ian Winkworth della University of Northumbria (Newcastle) lamenta come, in generale, le biblioteche inglesi siano "costrette" a produrre indicatori di performance con logiche burocratiche e spesso molto sterili, finalizzate in definitiva a ottenere i finanziamenti statali – un contesto nel quale è piuttosto difficile per ora sviluppare e promuovere metodi innovativi di misurazione della qualità dei servizi centrati sull'utente. L'unico approccio alternativo al metodo LibQUAL+ citato nel fascicolo è quello presentato da Roswitha Poll (tedesca, già responsabile del gruppo del-

l'IFLA che si è occupato delle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*), basato sull'adozione del modello "Balanced scorecard": si tratta di un'applicazione informatica in grado di gestire in modo integrato dati provenienti da quattro sottosistemi di rilevazione (aspettative degli utenti, allocazione delle risorse economiche, organizzazione dei processi di lavoro, potenziale sviluppo di nuovi servizi) dove la chiave di elaborazione dei dati è costituita dalla soddisfazione degli utenti (in applicazioni profit di questo stesso modello, il criterio guida per la produzione di indicatori sarebbe invece costituito dai dati economici).

La via tedesca all'innovazione nei sistemi di valutazione delle biblioteche, in base alle attuali tendenze *user-centered*, tenta quindi un approccio integrato tra indicatori di performance e indicatori di qualità percepita.

John Carlo Bertot (che nel 2001 ha curato per l'ALA la pubblicazione *Statistics and performance measures for public library networked services*) della Università della Florida chiude il fascicolo, e il suo contributo (*Measuring Service Quality in the networked environment: approaches and considerations*) è sicuramente quello che ci è piaciuto di più. L'infinità di dati che si possono ricavare dalle statistiche dei network e dai log dei sistemi informatici connessi in rete, ricorda l'autore, può essere elaborata e trattata a partire da approcci diversi. Bertot offre una ricognizione di diversi indicatori di performance, definisce le tecniche qualitative e quantitative che si possono usare ed elenca concetti statistici utili, sempre con riguardo all'erogazione di servizi in rete.

Bertot auspica uno sviluppo di LibQUAL+ in direzione di un

*framework* di rilevazione della qualità complessiva dei servizi bibliotecari, e finalmente ci pare possibile e auspicabile che nel medio-lungo termine il progetto pilota dell'ARL possa avere un respiro più ampio rispetto alla logica dei questionari autocompilati dagli utenti sul web. Si può immaginare, ad esempio, che esisterà prima o poi la possibilità di misurare tutti gli scostamenti del modello di Zeitham, Berry e Parasuraman, costruendo così sistemi di monitoraggio permanente della qualità a tutti i livelli di un'organizzazione. Misurare la soddisfazione dell'utente è importante, ma che dire di un sistema di misurazione della qualità che fosse in grado di mettere in relazione il quinto scostamento con il primo, cioè con il *gap* tra le aspettative degli utenti e la percezione di queste aspettative da parte di chi progetta i servizi?

Brunella Longo