venienti dall'università, sette da biblioteche pubbliche e tre studenti – ha affrontato il tema della *customer satisfaction* nelle biblioteche ed ha previsto una fase operativa e sperimentale di rilevazione e valutazione dei dati relativi a sei biblioteche marchigiane: la biblioteca tecnico-scientifica e quella di economia dell'Università Politecnica delle Marche (Ancona), la biblioteca centrale umanistica e quella di giurisprudenza e scienze politiche dell'Università degli studi di Urbino, le biblioteche comunali di Chiaravalle (AN) e di Maiolati Spontini (AN).

La scelta di questo preciso argomento come oggetto dell'attività di aggiornamento professionale ha inteso perseguire l'obiettivo di promuovere il sistema bibliotecario marchigiano attraverso un percorso di miglioramento dei servizi a partire dalle aspettative degli utenti e dai loro effettivi bisogni.

Il corso-progetto è stato tenuto da Giovanni Di Domenico nelle giornate del 14 e 15 dicembre 2004, con la finalità appunto di “mettere a fuoco strategie e nuovi modelli per avvicinarsi maggiormente agli utenti per coglierne bisogni, desideri, preferenze, priorità, per migliorare la qualità dei servizi bibliotecari partendo dai loro giudizi” (p. 13).

Le attività che hanno dato vita al progetto di misurazione e valutazione della *customer satisfaction* nelle sei biblioteche individuate sono proseguite fino a luglio 2005 con i seguenti obiettivi:

- verificare se gli sforzi prodotti per migliorare il livello qualitativo dei servizi fossero in qualche modo percepiti e apprezzati dagli utenti;
- sollecitare suggerimenti da parte degli utenti;

**Centralità del servizio.
La customer satisfaction
nelle biblioteche: atti del
convegno, 9 maggio 2006**

a cura di Sandro Apis e Anna
Maria Della Fornace, Roma, AIB
Sezione Marche, 2007, p. 116

Il volume raccoglie gli atti del convegno organizzato nel maggio 2006 a conclusione dell'attività di aggiornamento professionale promossa dall'AIB Sezione Marche rivolta ai bibliotecari della regione. Il corso di aggiornamento – che è stato frequentato da ventisei partecipanti, di cui sedici pro-

– misurare punti di forza e di debolezza del servizio bibliotecario;

– confrontare ciò che la biblioteca percepisce di sé con il livello reale di soddisfazione espresso dagli utenti;

– fidelizzare gli utenti;

– migliorare gli assetti organizzativi e gli aspetti operativi e gestionali delle biblioteche.

Il campione preso in analisi è stato costituito dai soli frequentatori della biblioteca, escludendo per varie ragioni di opportunità gli utenti remoti. L'indagine è stata condotta nel mese di maggio, perché ritenuto un periodo né di sovrautilizzo né di sottoutilizzo del servizio bibliotecario; la distribuzione dei questionari è stata svolta nell'arco di una settimana da parte di rilevatori esterni alle strutture per evitare influenze seppur involontarie sul campione.

Il questionario sottoposto agli utenti, costituito da 26 domande quasi tutte a risposta chiusa, è riproposto in appendice al volume, insieme alla guida per l'elaborazione dei dati.

L'analisi dei dati raccolti è stata condotta singolarmente da ogni biblioteca, in modo che ciascuna potesse di conseguenza elaborare le strategie e gli interventi adatti alla specifica realtà emersa.

Tuttavia sono state individuate alcune linee di tendenza comuni che hanno permesso di formulare qualche riflessione. In linea generale è stata riscontrata una diffusa soddisfazione per il livello professionale dei bibliotecari, una complessiva valutazione soddisfacente dei servizi offerti, una notevole sofferenza per gli spazi, gli arredi e soprattutto le raccolte. È stato inoltre sottolineato che la valutazione degli specifici servizi ha risentito

della diversa familiarità e conoscenza degli stessi: è emerso che i servizi più sofisticati non sono conosciuti e per questo non vengono neanche richiesti, cosa che innesca un circolo vizioso, da cui si ricava una visione complessivamente statica della biblioteca.

Un elemento piuttosto critico che è stato rilevato riguarda il motivo prevalente della presenza degli utenti in biblioteca, nella maggior parte dei casi indicato come "studiare sui propri libri". Si tratta di un problema noto e diffuso in molte realtà bibliotecarie del nostro paese, che denota una percezione limitata e riduttiva del ruolo, dei servizi e delle attività delle biblioteche.

Gli interventi del convegno sono stati a cura di Sandro Apis che ha illustrato il corso-progetto, Annalisa Gramigna che ha analizzato il tema della *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche, Margarita Pérez Pulido che ha riportato l'esperienza bibliotecaria spagnola e infine Giovanni Di Domenico che ha fornito una breve e puntuale panoramica dello stato dell'arte nelle biblioteche italiane.

Nella sua relazione Gramigna ha illustrato le caratteristiche e i risultati ottenuti dalla sperimentazione di indagini di *customer satisfaction*, in attuazione di quanto previsto dalla direttiva 2004 del Ministero per la Funzione pubblica sulla qualità percepita dai cittadini.

Il Programma Cantieri si è svolto nel periodo settembre 2003-giugno 2004, ha coinvolto 92 amministrazioni pubbliche, di cui una netta maggioranza costituita da comuni medio-piccoli del nord e centro Italia; i servizi indagati sono stati prevalentemente quelli di *front office*

e i servizi alla persona; i destinatari dell'indagine sono stati per l'87% i cittadini, quindi gli utenti esterni dei servizi presi in esame.

Il merito di questa esperienza è di avere messo in luce il valore che la *customer satisfaction* può avere per le amministrazioni pubbliche, affinché escano dalla propria autoreferenzialità investendo sulla comunicazione strategica e finalizzata con i cittadini – destinatari ultimi delle loro attività e servizi – per comprenderne al meglio le necessità.

Margarita Pérez Pulido ha presentato il sistema di valutazione della qualità adottato dalle biblioteche universitarie spagnole, con particolare attenzione alla rilevazione della soddisfazione degli utenti. Tale sistema è sostenuto dalle autorità governative e tende ad adeguarsi alle linee guida europee, in particolare al modello EFQM (European Foundation for Quality Management), alle norme ISO 9000 e ISO 11620.

Sono già stati elaborati due *Plan nacional de evaluación de la calidad en las universidades*, uno nel 1995 e il successivo nel 2001, sulla base dei quali sono state prodotte la guida alla valutazione delle biblioteche universitarie ad opera dell'Agencia per la Qualitat del Sistema Universitario di Catalogna e la guida EFQM per l'autovalutazione delle biblioteche universitarie dell'Andalusia.

La relazione di Giovanni Di Domenico a conclusione del volume offre una riflessione sull'importanza degli apporti culturali e metodologici delle discipline organizzative alla biblioteconomia, e presenta considerazioni complessive sui progetti e le indagini di *customer satisfaction* finora svol-

ti nelle biblioteche italiane. Dopo una sintesi sui principali elementi di forza e di debolezza che hanno caratterizzato le pratiche di rilevazione della qualità percepita, Di Domenico auspica un'evoluzione delle attività di monitoraggio e valutazione ad opera delle biblioteche, che si pongano l'obiettivo di "evidenziare in modo sistematico le ricadute della qualità erogata dalle biblioteche non solo sul gradimento degli utenti ma anche sulle conoscenze e sulle capacità cognitive delle persone, sulle loro prospettive di studio, di lavoro e di vita, sulla ricchezza culturale, sociale ed economica di una società" (p. 115).

Giada Costa

Settore biblioteche e musei
Università degli studi di Parma
giada.costa@unipr.it