



**Gruppo di Studio
sull'Applicazione dei Principi
della Qualità in Biblioteca**

**Indagine sulla Qualità nelle biblioteche
secondo la percezione del «cliente interno»**

ovvero, quando la qualità non è una bacchetta magica

Anno 2013

Sommario

1. Indagine sull'applicazione dei principi della qualità in biblioteca.....	3
1.2. <i>Introduzione</i>	3
1.3. <i>Obiettivi</i>	3
1.4. <i>Questionario</i>	3
2. Analisi dei risultati.....	4
2.1. Analisi sulla tipologia dei rispondenti.....	4
2.2. Analisi delle strutture.....	5
2.2.1. <i>Strutture con Sistema di gestione per la qualità</i>	5
2.2.2. <i>Strutture che hanno implementato processi orientati alla qualità</i>	6
2.2.3. <i>Strutture che non hanno un Sistema di gestione per la qualità</i>	7
3. Analisi dei suggerimenti.....	8
4. Conclusioni.....	9

Indagine sull'applicazione dei principi della qualità in biblioteca

1.1 Introduzione

L'AIB ha costituito il Gruppo di studio sull'applicazione dei principi della qualità in biblioteca allo scopo di fornire un sostegno ai bibliotecari italiani che vogliono applicare nelle loro biblioteche i principi della Qualità e/o impostare dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ). Per sondare la conoscenza dei principi della qualità nelle biblioteche italiane è stato predisposto un questionario da autocompilare rivolto ai soci AIB e agli iscritti AIB-CUR.

Il questionario è stato presentato ai soci AIB con la Newsletter n.2 del 23 gennaio 2013 e cinque giorni dopo, il 28 gennaio, è stato lanciato su AIB-CUR.

Per raggiungere gli obiettivi di seguito illustrati, è stato necessario identificare l'ente di riferimento dei rispondenti, per cui la compilazione del questionario non è stata anonima.

La rinuncia all'anonimato, che poteva comunque essere garantito dall'uso di un nickname, probabilmente non ha favorito la partecipazione alla compilazione del questionario stesso che è stata, per il bacino soci Aib (2.257 iscritti) del 6,11% e per il bacino degli iscritti ad AIB-CUR (6.100 iscritti) del 5,47%.

1.2 Obiettivi

In fase di progettazione dell'indagine sono stati fissati e condivisi alcuni obiettivi allo scopo di facilitare la futura attività del Gruppo di studio AIB. In particolare si è voluto fare una rilevazione statistica:

- del grado di percezione della qualità applicata nella struttura di riferimento del rispondente;
- del livello di conoscenza dei metodi di applicazione della qualità da parte del rispondente;
- del livello di applicazione della qualità nella struttura di riferimento del rispondente.

Inoltre si è voluto creare un contatto diretto con i rispondenti coinvolti nell'applicare la qualità nelle loro strutture di riferimento o con coloro che fossero interessati ad applicarla.

1.3 Questionario

Il questionario è stato strutturato in quattro aree:

- informazioni generali sul rispondente (5 domande);
- informazioni generali sulla qualità (2 domande);
- sistema di gestione della qualità (10 domande);
- implementazione di processi orientati alla qualità (7 domande);
- soddisfazione per la scelta di certificare la struttura e dell'ente certificatore (2 domande).

Le domande che hanno composto il questionario sono state principalmente del tipo standard, a batteria e in alcuni casi sono state corredate con uno "spazio aperto" per le osservazioni che hanno permesso ai rispondenti di offrire i loro commenti e suggerimenti.

Analisi dei risultati

2.1 Analisi sulla tipologia dei rispondenti

I dati riguardanti la partecipazione hanno evidenziato le seguenti percentuali di compilatori del questionario: 98% operatori di biblioteca, 2% altro incarico. In particolare, quasi la metà dei rispondenti (49%), svolge la professione di bibliotecario (catalogatore, addetto alla sala lettura, addetto al servizio per gli utenti etc..), il 9% è Dirigente di servizio, il 25% è Responsabile di servizio o della qualità e il 4% ha funzione di coordinatore, funzionario o istruttore.

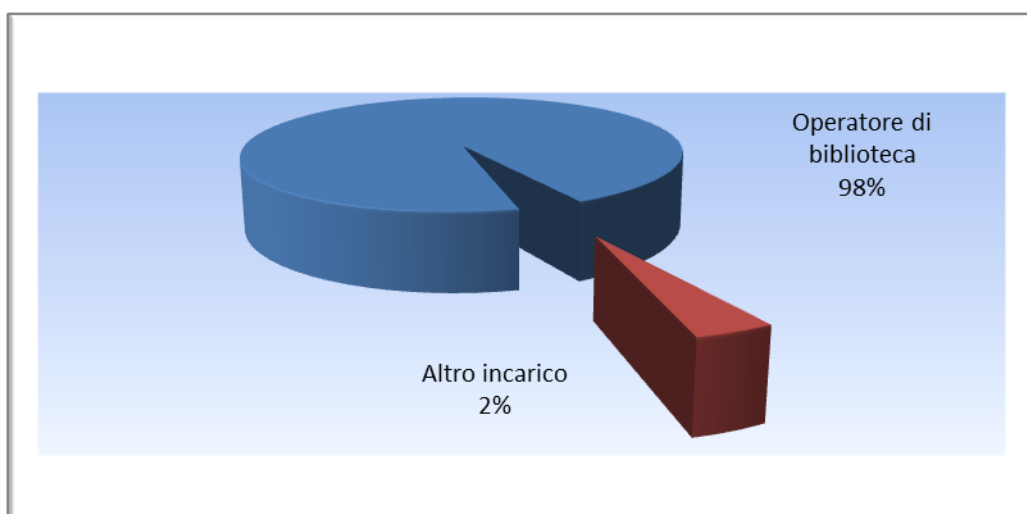


Grafico 1 – Distribuzione percentuale per tipologia dei rispondenti

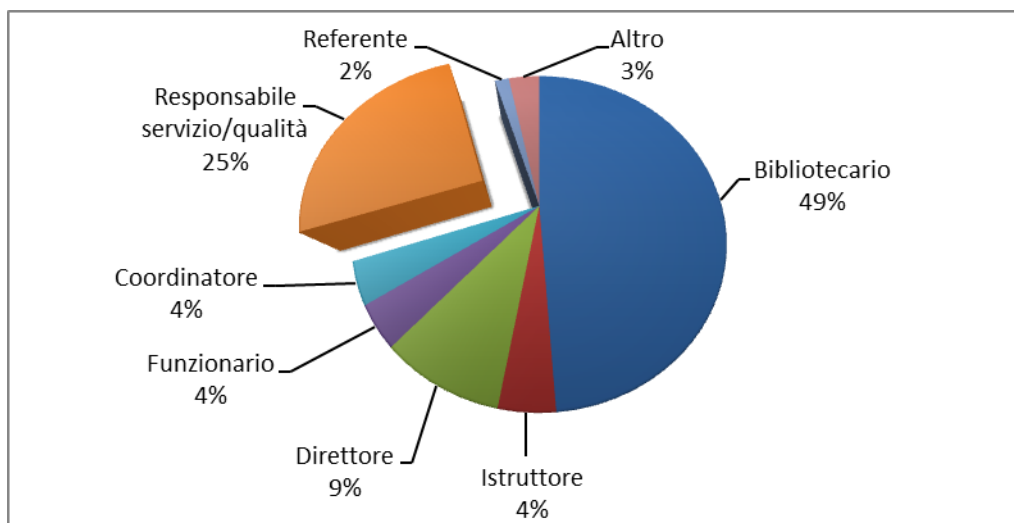


Grafico 2 – Distribuzione percentuale per professione dei rispondenti

Più della metà dei rispondenti lavora in una biblioteca pubblica (51%) e un numero consistente in una biblioteca universitaria (30%). L'86% dei rispondenti considera "qualità" l'insieme delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che sottendono alla sua capacità di soddisfare bisogni. Mentre solo meno della metà delle strutture di riferimento dei rispondenti ha applicato un Sistema di gestione per la qualità (SGQ) (21%) o ha implementato alcuni processi orientati alla qualità (20%).

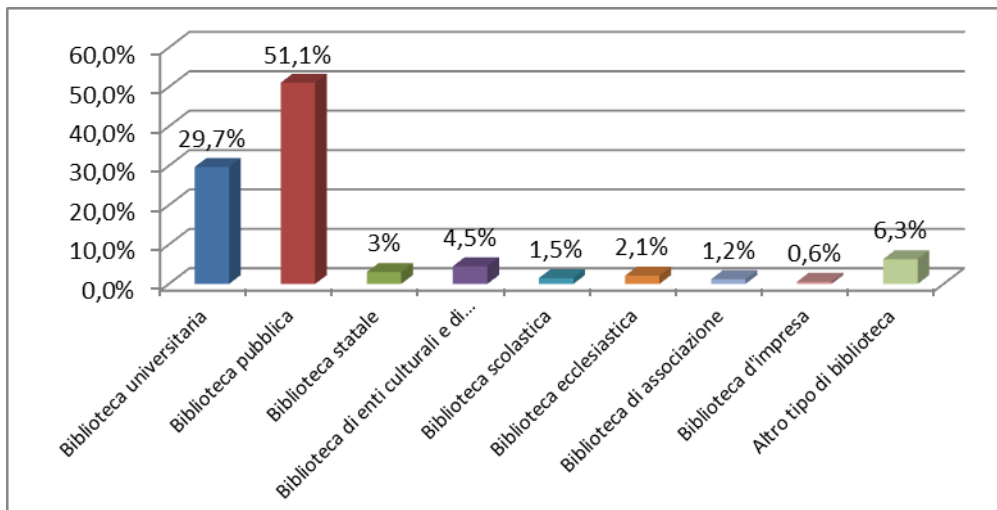


Grafico 3 – Distribuzione percentuale per tipologia di biblioteca

2.2 Analisi delle strutture

In questo paragrafo sono analizzate, separatamente, le strutture in considerazione del fatto che abbiamo o meno applicato un Sistema di gestione per la qualità o che abbiamo implementato alcuni processi orientati alla qualità. Le strutture o biblioteche dei rispondenti al questionario sono state 287.

2.2.1 Strutture con sistema di gestione della qualità

Secondo l'opinione dei rispondenti, la quasi totalità delle strutture/biblioteche che hanno applicato un sistema di gestione della qualità utilizzano come modello di riferimento la norma UNI EN ISO 9000, hanno nominato un Responsabile per la qualità e il loro sistema di gestione ha obiettivi chiari e definiti. I documenti creati e utilizzati per assicurare l'implementazione del Sistema Qualità sono il Manuale della Qualità per il 61%, la Carta dei servizi per il 24% e la Guida ai servizi per l'11%. Altri documenti utilizzati, ma in % contenuta, sono la *Carta delle collezioni* e le *Indagini di Customer Satisfaction*. Secondo i rispondenti, fra gli aspetti presi in considerazione nel Sistema Qualità, particolare importanza è stata data alla misurazione e valutazione dei processi, alla soddisfazione dell'utenza e al coinvolgimento del personale. Sicuramente significativa anche la pianificazione delle fasi e delle risorse necessarie al Sistema Qualità e la mappatura dei processi.

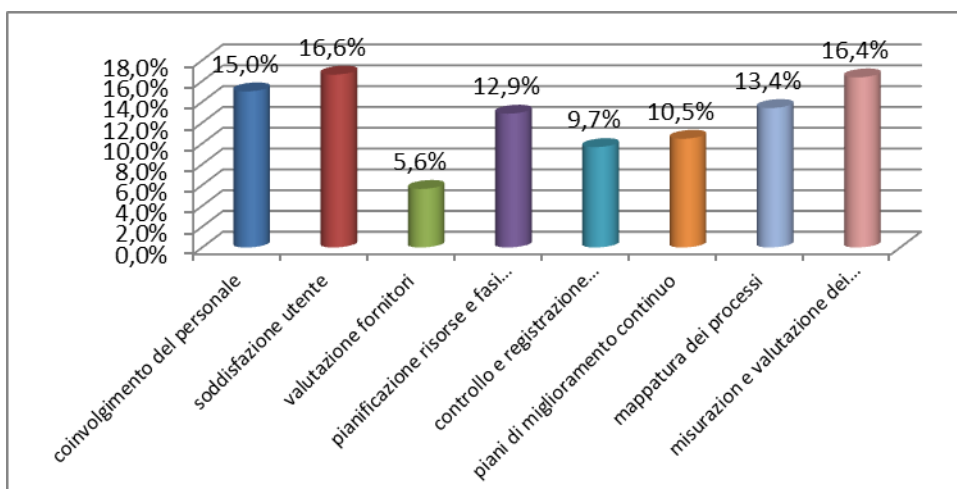


Grafico 4 – Distribuzione aspetti di rilevazione della qualità

Il 92% delle strutture/biblioteche di cui fanno parte i rispondenti ha un Sistema di gestione per la qualità certificato e nella maggioranza dei casi non è autonomo ma si tratta di un processo all'interno del Sistema Qualità dell'ente/organizzazione di appartenenza. Di tali sistemi, più della metà sono certificati e omologati a norme ISO (9000, 14000, 17000), trattandosi in prevalenza di laboratori, dipartimenti, servizi didattici, facoltà, centri linguistici, settore edilizia e manutenzione, sistemi informativi, uffici camerali e contabili ecc.

L'ente certificatore più gettonato dai rispondenti è Italcert (34%), seguito da Bureau Veritas (13%) e DNV (9%). Ai rispondenti è stato chiesto, in relazione all'ente certificatore e alla scelta di certificazione, di esprimere un giudizio di soddisfazione su una scala da 1 a 5 (da non soddisfatto a molto soddisfatto). Come evidenzia la tabella sotto riportata i rispondenti si dichiarano **mediamente soddisfatti**, sia della scelta di certificazione, sia dell'ente certificatore.

Aspetti generali	Soddisfazione
Scelta di certificazione della struttura	4,1
Ente certificatore	3,9

Tabella 1

2.2.2 Strutture che hanno implementato processi orientati alla qualità

Secondo l'opinione dei rispondenti, la maggior parte delle strutture/biblioteche che hanno implementato processi orientati alla qualità svolgono attività di valutazione dei loro processi, monitorano le attività e fanno indagini di Customer Satisfaction. Alcune, inoltre, hanno predisposto la *Carta dei servizi* e procedono alla registrazione dei reclami/suggerimenti. Pur considerando complessivamente utile la metodologia applicata, che garantisce una maggior consapevolezza dei processi e delle procedure, nonché del grado di efficacia e efficienza raggiunte, i rispondenti evidenziano che aver messo in tal modo in luce le criticità, se da un lato consente di avere rapporti più "attivi" con gli utenti, da un altro lato fa emergere più svantaggi che vantaggi. I rispondenti affermano, infatti, che si tratta di metodologie spesso parziali e sporadiche, messe in campo con risorse spesso insufficienti, perseguendo obiettivi poco chiari e scarsamente condivisi. A conferma di questo la metà dei rispondenti, alla domanda "saresti interessato ad apprendere qualche altra metodologia?", risponde: di essere **interessato ad integrare e migliorare la metodologia attualmente applicata**; mentre il 40% è **interessato ad apprendere qualche altra metodologia** e il 3% la **sostituirebbe totalmente**.

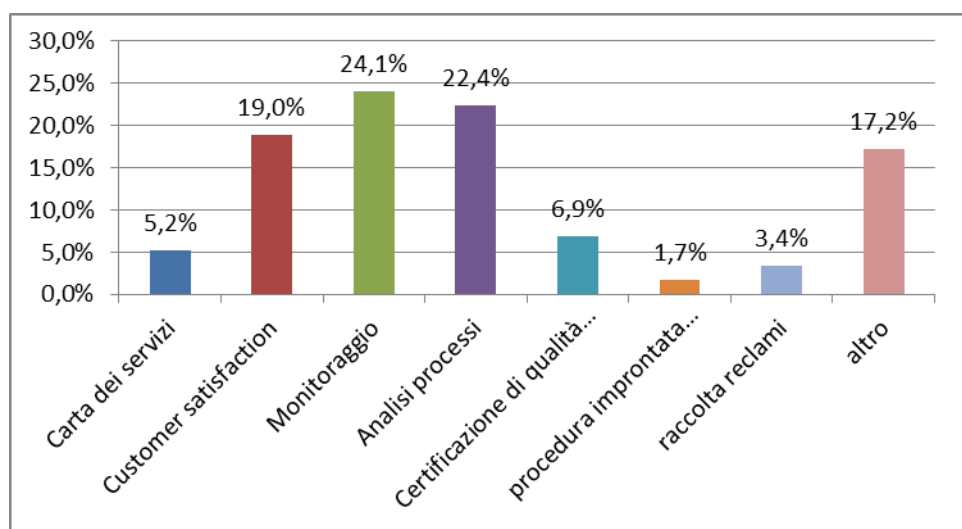


Grafico 5 – Distribuzione percentuale metodologia applicata

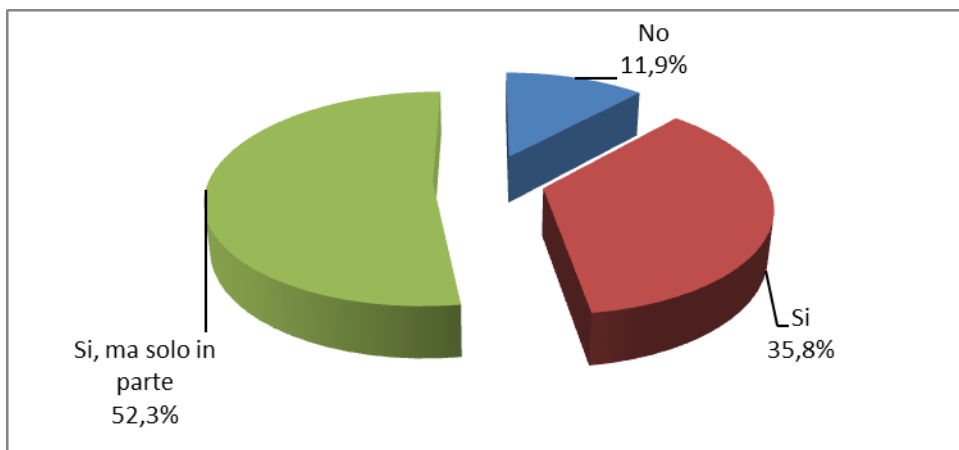


Grafico 6 – Distribuzione percentuale “utilità della metodologia applicata”

2.2.3 Strutture che non hanno un Sistema di gestione per la qualità

I rispondenti dichiarano che la motivazione principale per la quale le loro strutture/biblioteche non hanno un Sistema di gestione per la qualità - certificato o meno - è la mancanza di personale adeguatamente formato (24%). Anche la mancanza di volontà politica è considerata una causa consistente, soprattutto nelle realtà dove l’organizzazione/ente/amministrazione di riferimento della biblioteca non ritiene che la qualità sia un obiettivo praticabile o ritiene sia un’attività che appesantisce i processi considerandola quindi un peso burocratico e poco utile. Le strutture/biblioteche che, anche in assenza di un modello specifico, non utilizzano strumenti manageriali per la qualità sono più della metà dei rispondenti. Per una parte residua, invece (30%), i rispondenti dichiarano di fare indagini di Customer Satisfaction o indagini di clima organizzativo. La maggior parte dei rispondenti sottolinea però, che l’applicazione di un Sistema di gestione per la qualità potrebbe migliorare il contesto lavorativo in cui operano.

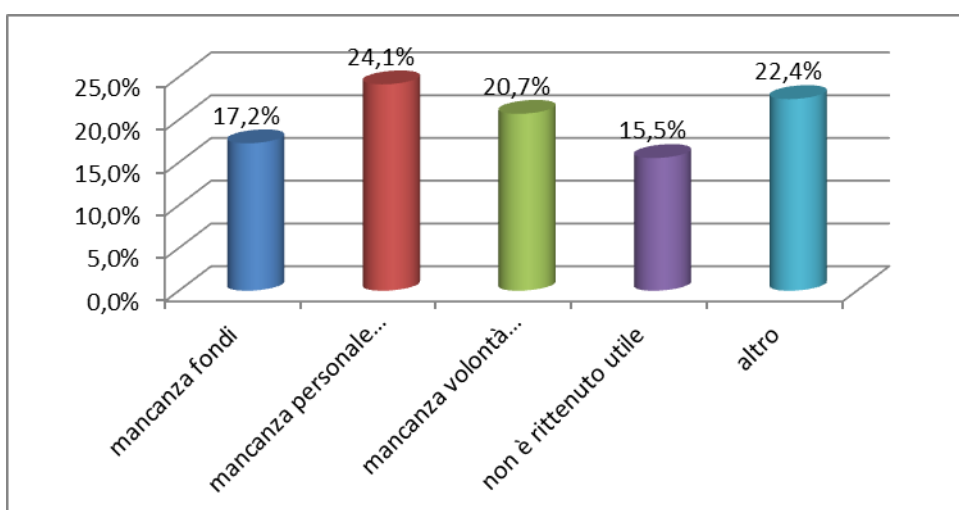


Grafico 7 – Distribuzione percentuale dei motivi di assenza dell'SGQ

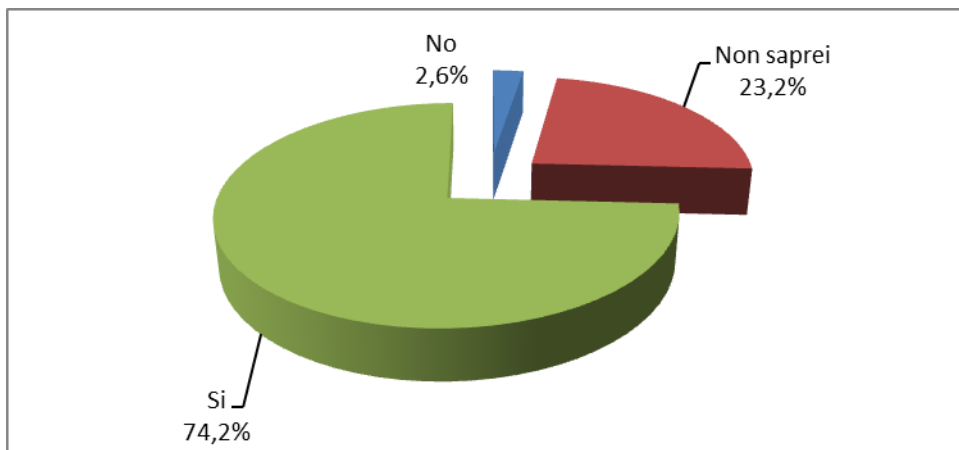


Grafico 8 – Distribuzione percentuale “SGQ per migliorare il contesto lavorativo”

3. Analisi dei suggerimenti

Innanzitutto un dato statistico: il 20% dei rispondenti ha lasciato un suggerimento o commento. Si è trattato di suggerimenti/commenti talvolta brevi, altre volte articolati, qualche volta anche lunghi e ben dettagliati. Non è facile sintetizzarli, ma possiamo almeno individuare un loro minimo comune denominatore: l’impegno di ciascun rispondente nel farci arrivare le sue osservazioni come segnale di una diffusa, se pur latente, voglia di cambiamento e mettersi in gioco.

Fra le tante indicazioni avanzate n’emergono almeno due: l’importanza di fare formazione professionale (20%) e la necessità di coinvolgere il personale (10%).

C’è poi un aspetto che emerge da diversi suggerimenti e commenti, anche molto diversi fra loro, che ci sembra importante segnalare: la necessità di alzare il tiro andando a proporre la gestione della qualità oltre l’ambito strettamente bibliotecario. In questa direzione vanno, per esempio, i suggerimenti: di Valentina, che indica la necessità di puntare “sui politici e ancor più sul diritto dovere dei cittadini” alla qualità; di Matilde, che consiglia di creare “rapporti con altri enti coinvolti nella gestione della biblioteca”; di Nicola che suggerisce d’investire nelle “competenze della dirigenza in materia di qualità dei servizi”; di Alessandro che scrive di “rendere conto del servizio erogato a un organismo deputato” in modo da stimolare “la crescita professionale degli operatori”; di Sandro che suggerisce di superare il “rischio di burocratizzazione dei processi di valutazione”; di Marianna che sollecita a “introdurre un sistema qualità nella gestione del servizio fin dagli atti amministrativi”; di Cristiana che consiglia di “centrare di più i destinatari, indirizzandosi maggiormente su amministratori e dirigenti”; di Gabriele che propone di stipulare “una convenzione fra ANCI/UPLi, Conferenza Regioni, Crui e Associazioni dei consumatori per sollecitare le amministrazioni a inserire strutturalmente criteri di qualità nelle biblioteche”; di Adriano che chiede di mettere “maggiore attenzione nella formazione e qualità del lavoro culturale”; di Franco che propone di “andare oltre quei servizi che si ritiene non spettanti ai compiti della biblioteca”.

4. Conclusioni

Fare questa ricerca è stato problematico per due motivi: la difficoltà d'indicare l'oggetto dell'indagine e il contesto non favorevole in cui l'indagine s'è svolta.

Si sa che la qualità è un concetto difficile da spiegare e da capire, forse più difficile della definizione di bellezza: sapere quando un oggetto, un servizio o una persona sono “di qualità” o hanno “qualità”, non è banale e richiede una specifica conoscenza tecnica e pratica.

Inoltre, il momento storico in cui s'è svolta l'indagine, caratterizzato dai “tagli lineari” alla spesa pubblica specialmente sull'istituzioni culturali e in particolare sulle biblioteche ne ha condizionato l'esito.

Nonostante tutto, il campione di “popolazione” utilizzato - tutti i soci Aib e gli iscritti ad Aib-Cur -, ha permesso di fare un'indagine su un campione molto ampio. E ciò ha consentito di stabilire, innanzi tutto, che il fenomeno della qualità nelle biblioteche italiane è ancor oggi, nonostante l'ampio dibattito professionale che si è svolto fin qui fra i bibliotecari, un fenomeno di nicchia che interessa solo il 5-6% dei potenziali partecipanti all'indagine (6,11% degli iscritti all'Aib; 5,47% degli iscritti ad Aib-Cur).

Ne consegue che la cultura della qualità non è ancora diventata un modello di riferimento per il sistema bibliotecario italiano.

La consapevolezza o percezione di lavorare in biblioteche che hanno adottato un Sistema di gestione per la qualità riguarda solo il 21,49% degli intervistati e solo il 20% dichiara che è stato applicato nella propria struttura di riferimento almeno una gestione dei processi.

Tra gli aspetti presi in maggiore considerazione dagli intervistati emerge l'importanza delle attività di misurazione, l'importanza di coinvolgere il personale e la necessità di fare una formazione specifica per la gestione della qualità.

La maggior parte degli intervistati (92%) afferma: di lavorare in strutture/biblioteche dove il Sistema di gestione per la qualità non riguarda solo la biblioteca ma l'ente di appartenenza; che la struttura/biblioteca ha il ruolo di “processo interno” spesso defilato, quasi mai primario.

Un dato che dovrebbe far riflettere è quello degli intervistati che si dicono “mediamente soddisfatti” della scelta di certificare il proprio Sistema Qualità e dell'ente di certificazione scelto.

La maggior parte degli intervistati considera complessivamente utile la metodologia applicata nelle loro strutture/biblioteche di riferimento per gestire le misurazioni, ma ne rileva un'utilizzazione spesso sporadica e con obiettivi poco chiari.

Il 40% degli intervistati sarebbe interessato a integrare e migliorare le metodologie applicate per la gestione della qualità, ma è la mancanza di volontà politica ad essere individuata come la causa principale di disinteresse ad applicare la qualità nelle biblioteche, aggravata dalla cronica mancanza di personale e da una carenza di formazione specifica specialmente fra i dirigenti e gli amministratori.