



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

**Facoltà di Filosofia Lettere Scienze Umanistiche e Studi Orientali
Scuola Speciale per Archivistici e Bibliotecari
Corso di diploma (V.O.) per bibliotecari**

Tesi in Biblioteconomia

**Un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza.
La Biblioteca delle Arti dell'Università degli Studi Roma Tre – sezione
Architettura “Enrico Mattiello”.**

Candidato

Sara Belli

n° matricola 1176727

Relatore

Prof.ssa Maria Teresa Biagetti

Correlatore

Prof. Giovanni Solimine

A/A 2010/2011

Indice

Premessa	3
I. Qualità di gestione e gestione della qualità	8
I.1. Il TQM entra in biblioteca	9
I.2. La qualità certificata	17
I.3. La customer satisfaction	20
I.3.1. Fedeltà	20
I.3.2. Soddifazione	22
I.3.3. Soddifatti o rimborsati	29
I.3.4. Un pubblico, tanti utenti	33
I.3.5. CRM	37
I.4. Ricerca quantitativa e/o qualitativa	38
II. La misurazione nelle biblioteche accademiche	54
II.1. La misurazione come condizione indispensabile	54
II.2. L'identità della biblioteca nelle università	56
II.3. Misurare le biblioteche nelle università: un cammino lungo vent'anni	59
II.3.1. GIM - Gruppo Interuniversitario di Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo	70
II.4. Le indagini sulla soddifazione degli utenti nelle biblioteche di ambito universitario	72

II.4.1. Soddisfazione degli utenti: due esperienze a confronto	77
II.5. Un approccio quantitativo alla qualità: la Biblioteca delle Arti – sez. Architettura “Enrico Mattiello” si misura	84
III. Un’indagine sulla soddisfazione dell’utenza. La Biblioteca delle Arti dell’Università degli Studi Roma Tre – sezione Architettura “Enrico Mattiello”	90
III.1. La biblioteca	90
III.2. La pianificazione dell’indagine	91
III.3. Il questionario	98
III.4. L’analisi dei risultati, ovvero la biblioteca vista dai propri utenti	102
III.4.1. Chi e dove: l’identikit dell’utente	103
III.4.2. Quando e perché: motivazioni e frequenza d’uso della biblioteca	109
III.4.3. Cosa: l’uso dei servizi della biblioteca	116
Conclusioni	151
Bibliografia	156
Appendice	174

Premessa

La presente indagine di soddisfazione dell'utenza è stata realizzata presso la sezione Architettura "Enrico Mattiello" della Biblioteca delle Arti, struttura appartenente al Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi Roma Tre, in due differenti sessioni di studio, la prima tra il maggio e il luglio 2011, la seconda nei mesi di settembre e ottobre dello stesso anno.

La scelta di questa specifica realtà, come contesto nell'ambito del quale condurre la nostra ricerca, è stata determinata da vari fattori: la biblioteca di università in oggetto è infatti la struttura dove lavoro dal 2006 occupandomi, tra le altre cose, della gestione del servizio di prestito, attività svolta nel back office ma i cui confini, per sua stessa natura, tendono inevitabilmente ad ampliarsi all'interno del terreno del front office, in un continuo e costante rapporto di interscambio con gli utenti; in secondo luogo si è ritenuto che questa realtà presentasse degli aspetti e delle caratteristiche strutturali tali da rendere interessante la progettazione di un'indagine, che avesse come obiettivo quello di registrare il giudizio formulato dall'utenza che vi si rapporta quotidianamente.

La biblioteca "Enrico Mattiello", così come la Facoltà di Architettura di Roma Tre, si trova a vivere, al momento, la particolare condizione di essere suddivisa in due sedi fisiche distinte (ex-Mattatoio e via Madonna dei Monti) e a dover, per

questo, rapportarsi con due contesti ambientali diversi, supportare esigenze di ricerca e di didattica ben determinate, servire differenti tipologie di pubblico: i due spazi infatti sono organizzati, per ragioni di logistica e di didattica, in modo tale da ospitare rispettivamente le lezioni del corso di laurea triennale da una parte e quelle relative alle tre lauree specialistiche, ai dottorati e ai master dall'altra.

In aggiunta a quanto detto, può essere individuata un'ulteriore variabile destinata ad incidere notevolmente sulla fisionomia che la facoltà e la biblioteca assumono agli occhi degli utenti: le caratteristiche specifiche delle materie di studio dell'architettura infatti determinano altrettanto specifiche esigenze di studio e di ricerca sia negli studenti che negli studiosi più esperti.

Queste discipline teoriche, ma fortemente connotate anche da un punto di vista tecnico, richiedono metodi di studio che rispecchino questa duplice natura e, in concreto, disponibilità di strumenti e spazi adeguati che diano modo di lavorare non solo individualmente ma anche in gruppi: la biblioteca in cui "gli architetti" vorrebbero studiare, più ancora delle altre biblioteche di ambito universitario, dovrebbe poter offrire servizi fruibili in modo agevole e dinamico.

Determinare il livello di qualità o di "non qualità" del servizio che si offre, così come la diagnosi delle problematiche intrinseche nel proprio contesto d'azione, non è qualcosa che può essere costruito in modo unidimensionale ma, come i principi del management insegnano, è fondamentale il confronto con le

percezioni e le aspettative che gli stessi fruitori del servizio possiedono.

Ed è proprio a partire da tale esigenza che muove la presente indagine, prima esperienza del genere realizzata nella nostra biblioteca: attraverso questa inchiesta ci si prefigge di delineare in modo più chiaro il profilo dell'utenza intervistata, indagare sul rapporto che la biblioteca ha col suo pubblico e registrarne il grado di soddisfazione per i servizi offerti.

L'indagine di *user satisfaction* verrà condotta sfruttando le potenzialità offerte dall'utilizzo di una tecnica di ricerca quantitativa; l'inchiesta campionaria verrà realizzata attraverso la somministrazione di un questionario, sia in formato elettronico che in formato cartaceo, ad un campione di utenti selezionato in modo casuale all'interno della popolazione oggetto di indagine, rappresentata dall'utenza attiva della biblioteca: tutti i dati raccolti saranno analizzati in forma anonima ed elaborati per stilare un documento che possa essere utilizzato anche a supporto di futuri piani programmatici.

Le fasi di analisi e di presentazione dei dati così ricavati sono state precedute da un momento di riflessione teorica che ha portato alla realizzazione dei primi due capitoli, dedicati rispettivamente alla dimensione della qualità nei processi gestionali e decisionali della biblioteca e alla tematica delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza nel contesto specifico delle biblioteche di università.

Nel capitolo I la trattazione prenderà le mosse da una descrizione dei principi fondamentali del management della qualità totale e proseguirà analizzando la loro applicazione a quei contesti

non strettamente aziendali, di cui le biblioteche rappresentano un perfetto esempio: gli strumenti manageriali di gestione nati e “collaudati” per l’amministrazione di imprese commerciali sono ora inseriti in un’architettura culturale.

Oltre che sotto l’aspetto più propriamente organizzativo e di pianificazione, il tema della qualità sarà affrontato anche dal punto di vista delle misurazioni delle performance e degli obiettivi raggiunti, nella duplice prospettiva prestazioni/aspettative, e con particolare attenzione ai meccanismi che si innescano nei processi di costruzione della soddisfazione e/o fedeltà dell’utenza, considerata in tutte le sue molteplici e problematiche sfaccettature.

Da ultimo si prenderanno in esame i principali paradigmi di ricerca utilizzati nel settore delle scienze sociali, dell’informazione e della comunicazione, fornendo una cornice epistemologica e metodologica all’indagine presentata nel capitolo III.

Nel capitolo II invece ci si soffermerà sulla realtà delle biblioteche di ambito accademico, cercando di definirne l’identità specifica e ricostruendo le linee di sviluppo principali che hanno caratterizzato la cultura, non solo biblioteconomica, degli ultimi venti anni.

Questo aspetto più propriamente teorico verrà integrato con la descrizione di alcune fra le più recenti e significative esperienze di valutazione della soddisfazione dell’utenza realmente effettuate in ambito universitario, analizzandone le differenti impostazioni metodologiche, i differenti contesti di ricerca nei quali nascono, i differenti scopi che si prefiggono e le differenti realtà che emergono.

A conclusione di questa seconda parte, e come introduzione all'indagine descritta nel capitolo successivo, verranno infine presentati alcuni dati quantitativi relativi proprio alla biblioteca oggetto di interesse del presente lavoro, nell'intento di offrire così un quadro il più possibile completo del caso studio esaminato.

I. Qualità di gestione e gestione della qualità

“Quantitative and qualitative data about library services, library use and library users are essential for revealing and confirming the outstanding value that libraries provide”¹

Nessun'altra affermazione sarebbe stata più efficace nel definire in maniera così sintetica eppure così puntuale il ruolo che l'attività di misurazione ormai riveste nell'ambito del management biblioteconomico.

A distanza di alcuni decenni dai primi passi mossi in questa direzione, le indagini di tipo quantitativo e qualitativo rappresentano infatti una realtà concreta e, superata la fase puramente sperimentale, possono a buon diritto essere incluse tra quelle attività che ogni biblioteca dovrebbe pianificare per una gestione responsabile e moderna.

Ed è proprio in questa prospettiva che va accolta la pubblicazione dell' *IFLA Library Statistics Manifesto*, documento allo studio già nel 2008 e approvato definitivamente dal Governing Board dell'IFLA il 9 aprile del 2010, che riconosce e sancisce in modo ufficiale l'importanza di utilizzare dati statistici a supporto sia dell'organizzazione interna della biblioteca sia della politica attuata nei confronti di tutti gli stakeholders.

Oggetto dell'attività di misurazione sarà quindi la biblioteca in tutta la sua complessità, una biblioteca fatta di servizi erogati ad un

¹ International Federation of Library Associations and Institutions. *IFLA Library Statistics Manifesto*, 2010, <<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-en.pdf>>.

pubblico di utenti che, tramite il loro comportamento, contribuiranno a definirne la fisionomia; una biblioteca che, rispetto al passato, è più che mai orientata alla user satisfaction e deve pertanto “acquisire strumenti capaci di ampliare le conoscenze sui clienti e fidelizzarli”.²

I.1. Il TQM entra in biblioteca

Parlare di misurazione e valutazione in rapporto alle biblioteche significa parlare di una gestione di stampo manageriale, in cui il momento della verifica dei risultati raggiunti è parte integrante della programmazione delle attività della struttura stessa: è la cultura organizzativa della qualità.

A partire dagli anni Novanta del secolo scorso anche il mondo delle biblioteche inizia a recepire “quelle culture e quelle pratiche della qualità”³, che da tempo costituivano un patrimonio di saperi consolidato in altri contesti aziendali, come risposta, in termini di gestione efficace, ai cambiamenti che il sistema biblioteca si trovava ad affrontare e alle nuove esigenze di cui le professionalità bibliotecarie si facevano portavoce.

Il modello concettuale a cui si fa riferimento è quello del TQM (Total Quality Management), una metodologia organizzativa che si fonda su alcune nozioni fondamentali quali quelle di centralità del

² Rosco, Michele. *Il marketing dell'informazione e della conoscenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 178.

³ Cito liberamente da Di Domenico, Giovanni. *Le culture e le pratiche della qualità in biblioteca*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 105.

cliente, miglioramento continuativo, approccio globale ai problemi della qualità e gestione per processi.⁴

Attuare un programma di qualità totale non può essere quindi frutto di poche, discontinue e non coordinate azioni lasciate all'iniziativa del singolo, bensì l'approdo naturale di un percorso ininterrotto a cui l'intera organizzazione contribuisce in maniera compatta e uniforme:

Il TQM è un "sistema di miglioramento continuo, che sfrutta la gestione partecipativa e mette al centro i bisogni dei clienti". Suoi tratti distintivi sono: coinvolgimento e formazione del personale, problem-solving, metodi statistici, obiettivi e strategie sul lungo periodo, accettazione del fatto che gran parte delle inefficienze sono dovute al sistema (e non al personale).⁵

In una parola, applicare le idee e utilizzare gli strumenti forniti dal management della qualità totale vuol dire, di fatto, rifondare su nuove basi e con altre finalità, l'intero impianto gestionale di un organismo, e questo vale anche per il sistema biblioteca.

Con l'applicazione dei principi del TQM il quadro che si viene così delineando è quello di una struttura che, a prescindere dal grado di complessità che la caratterizza, lavora in modo corale, sia per quanto riguarda il livello di coinvolgimento di tutti gli attori (personale, stakeholders, utenti) in ogni attività sia per quello che concerne la condivisione dei medesimi ideali e obiettivi di qualità.

⁴ Ibidem.

⁵ Jurow, Susan – Barnard, Susan B. *Introduction: TQM fundamentals and overview of contents*. "Journal of library administration", A. 18, n. 1-2, 1993, p. 3, (trad. di: TQM is "a system of continuous improvement employing participative management and centered on the needs of customers". Hallmarks of TQM include employee involvement and training; problem-solving teams; statistical methods; long-term goals and thinking; and recognition that the system (not employees) is responsible for most inefficiencies).

Un'organizzazione del lavoro che quindi non può più essere di tipo verticale o per settori separati, ma che deve necessariamente tracciare e seguire i flussi organizzativi che trasversalmente individuano non più le funzioni, bensì i processi responsabili di ciascun prodotto/servizio.⁶

Una gestione per processi che, affiancata da un'adeguata attività di progettazione organizzativa e di servizio, consente di pianificare obiettivi di medio e lungo termine, verificarne il livello di raggiungimento e apportare quelle modifiche che si rendessero necessarie; programmando poi nuovi piani di lavoro, ciclicamente secondo un percorso a spirale ascendente, si procederà verso quel miglioramento continuo che costituisce lo spirito guida di questa strategia di management, dove il cambiamento non è mai accidentale ma fa parte di una strategia gestionale ben precisa⁷: “lavorare per progetti significa scoprire modalità e percorsi ‘inediti’ di trasformazione delle idee in risultati”.⁸

Una delle tecniche maggiormente note ed efficaci utilizzate nella ricerca del miglioramento continuo è il ciclo PDCA (ciclo di Deming), che consente di identificare ed organizzare in modo chiaro le fasi che si succedono all'interno di uno o più processi:

Plan – pianificazione: si individuano gli obiettivi e si elabora un progetto

Do – attuazione: si applicano le soluzioni individuate

⁶ Cfr. la norma UNI EN ISO 9000:2000, “un processo è un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita”.

⁷ Cfr. Solimine, Giovanni. *La biblioteconomia e il management*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 41.

⁸ Di Domenico, Giovanni. *Pensare, lavorare per progetti*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, cit., p. 147.

Check – verifica: si misurano e si valutano i risultati ottenuti in relazione agli obiettivi prefissati

Act – standardizzazione: si normalizzano le soluzioni positive (in caso di rilevazione di problematiche nella fase “check” si procederà con l’individuazione di nuove azioni di miglioramento tramite il medesimo schema PDCA)

Come ben illustra Sardelli⁹, una gestione orientata alla qualità totale in grado di produrre dei reali e significativi miglioramenti non può non fare i conti con le risorse disponibili, siano esse materiali o umane, e l’esperienza del Giappone del secondo dopoguerra ne è una perfetta dimostrazione. Se da un lato investire sulle risorse materiali è indubbiamente più oneroso ma più soddisfacente e immediato in termini di risultati, dall’altro scommettere sulla componente umana porterà ad un percorso più lento e graduale ma inequivocabilmente più sicuro in termini di affidabilità: sono rispettivamente i miglioramenti “kairyo” e “kaizen”. E la filosofia del TQM punta proprio a porre al centro di qualsiasi processo decisionale l’uomo, nella sua duplice veste di personale interno alla struttura e di utente esterno, che viene coinvolto in ogni dinamica organizzativa, e proprio per questo responsabilizzato, ascoltato, soddisfatto nelle proprie aspettative e, perché no, fidelizzato: indagare sulla customer satisfaction vuol dire così rivolgersi tanto al personale quanto agli utenti; confrontarsi con l’esterno e guardare al proprio interno sono due delle possibili strade da percorrere per raggiungere l’obiettivo qualità.

⁹ Sardelli, Alessandro. *Dalla certificazione alla Qualità Totale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 90-93.

Una biblioteca quindi che comunica con le persone, siano esse utenti, lavoratori interni o stakeholders, ma che comunica anche se stessa, ponendosi in ascolto dell'altro per raccoglierne le istanze, renderle parte del processo organizzativo e ritrasmettere poi saperi e valori condivisi come unica strategia vincente per poter realmente lavorare in nome dei principi del TQM.

Nessun sistema di qualità, per essere considerato tale, può però fare a meno di misurare, a qualsiasi livello di processo, il grado di “kaizen” raggiunto individuando, a seconda della propria fisionomia, la metodologia o le metodologie più opportune.¹⁰

Quanto più un'organizzazione sarà strutturata al proprio interno e sarà avviata alla qualità totale, tanto più potrà effettuare un'autoanalisi delle attività realizzate, dei servizi offerti, dei miglioramenti raggiunti e raccogliere il parere diretto del personale coinvolto; nel caso di biblioteche meno “allenate” invece, per poter calcolare quanta strada ancora dovrà essere percorsa sarà preferibile procedere operando confronti con altre istituzioni più o meno affini (benchmarking)¹¹, rilevazioni di customer satisfaction o piuttosto muoversi secondo il tracciato predisposto da uno standard di riferimento: di sicuro però, al di là della tecnica utilizzata, i dati ricavati dovranno essere analizzati per poter

¹⁰ Ivi, p. 33-47; in particolar modo l'autore individua tre percorsi per giungere alla qualità: uno interno, uno esterno e uno rivolto a uno standard (autodiagnosi e indagine di people satisfaction, benchmarking e customer satisfaction, EFQM e ISO 9000, per quest'ultimo aspetto si rimanda al paragrafo I.2 del presente lavoro).

Cfr. anche Solimine, Giovanni. *La biblioteconomia e il management*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, cit., p. 52-53.

¹¹ Si fa riferimento in questo contesto al benchmarking di tipo competitivo e comparativo, in cui la metodologia di confronto è utilizzata per rapportarsi rispettivamente ad altre istituzioni affini o ad organizzazioni anche molto distanti da sé, ma comunque con lo scopo di individuare tutti quegli elementi positivi che possano essere d'aiuto al proprio percorso verso la qualità.

elaborare nuovi piani d'azione da costruire secondo il consueto schema ciclico del miglioramento continuo.

Le attività di misurazione e valutazione come azioni necessarie per la registrazione del miglioramento e il miglioramento come condizione indispensabile per poter parlare di qualità: interessante a tal proposito il modello elaborato dall'EFQM (European Foundation for Quality Management).

Questa organizzazione no profit, fin dalla sua fondazione nel 1988, si è sempre dedicata alla promozione della qualità a livello europeo, producendo anche linee guida e documenti tra cui, nel 1991, un modello per l'autovalutazione, grazie al quale ogni azienda può misurare il proprio livello di qualità raggiunto e sulla base del quale viene assegnato, con il sostegno della Commissione Europea, il premio annuale dell'EFQM (l'EFQM Excellence Award).

Il modello di riferimento proposto non è definito in modo rigido, ma piuttosto come uno schema flessibile che può essere adattato a realtà anche molto differenti tra loro, per cui qualsiasi organizzazione può posizionarsi lungo quel percorso verso l'eccellenza, disegnato dall'EFQM e ispirato ai noti principi del TQM (eccellenza che può essere definita come “un'eccezionale e durevole capacità di gestione organizzativa e di conseguimento dei risultati nella ricerca della soddisfazione dei clienti o utenti interni ed esterni e nell'impatto sociale”¹²).

Ed è proprio la filosofia della qualità totale che si trova dietro gli otto concetti fondamentali e i metodi di valutazione previsti dal

¹² Di Domenico, Giovanni. *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, Roma, Editrice Bibliografica, 2009, p. 39.

modello EFQM; nel suo essere orientato al conseguimento di risultati attraverso il miglioramento continuo, nell'interesse dimostrato verso il cliente e verso la società, nel puntare ad un'organizzazione del lavoro per processi e progetti in cui sviluppare forme di leadership diffusa.

La metodologia di valutazione con la quale procedere all'autoanalisi, secondo lo schema riportato nella figura 1¹³, è la logica RADAR, che consente di individuare i margini di miglioramento possibili e l'ordine di priorità con cui attuare gli interventi di potenziamento progettati:

Results – risultati: definire gli obiettivi da raggiungere

Approach – approccio: progettare una serie di azioni in sintonia con i risultati da raggiungere

Deployment – diffusione: informare l'organizzazione dei “results” indicati

Assessment – valutazione: valutare gli approcci e i risultati raggiunti

Review – riesame: riconsiderare approcci e risultati tramite attività di misurazioni regolari e accurate

Il modello prevede che vengano presi in considerazione sia gli aspetti più propriamente organizzativi (leadership, gestione del personale, politiche e strategie, partnership e risorse, processi) sia i risultati raggiunti (personale, clienti, società, performance) per un totale di 9 criteri e ulteriori 32 sottocriteri; ogni criterio è

¹³ Lo schema del modello valutativo EFQM è disponibile sul sito ufficiale della European Foundation for Quality Management all'indirizzo <http://www.efqm.org/en/tabid/132/default.aspx>; per una descrizione puntuale dei punteggi previsti dal protocollo valutativo elaborato dall'EFQM cfr. Di Domenico, Giovanni. *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, cit., p.45.

rapportato all'efficacia complessiva da misurare e, sulla base del peso assegnato, viene attribuito un punteggio: tutti i criteri, in differenti proporzioni, concorrono a raggiungere un totale di 1000 punti, equamente distribuiti tra fattori organizzativi e risultati.

Pregio della valutazione EFQM è quello di prendere in considerazione il funzionamento di un'organizzazione in tutta la sua complessità, poiché esamina in modo analitico le varie componenti e integra in una visione unitaria sia dati di natura quantitativa che elementi di tipo qualitativo: da sottolineare la particolare attenzione rivolta alla rilevazione della capacità di gestione per processi, degli obiettivi centrati e del livello di customer satisfaction raggiunto.

E proprio le indagini di soddisfazione dell'utenza, progettate e interpretate alla luce della cultura della qualità, saranno oggetto di interesse del presente lavoro.

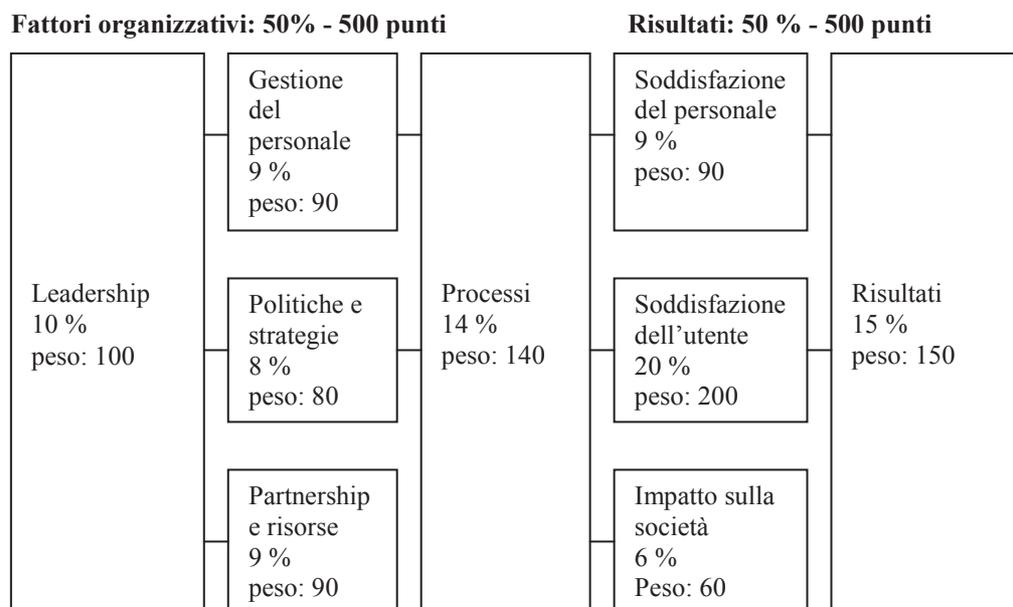


Figura 1. Il modello EFQM

I.2. La qualità certificata

Un altro dei possibili punti di vista¹⁴ da cui affrontare il tema della qualità è quello che prende in considerazione gli standard normativi di riferimento: insieme al citato modello EFQM, le direttive dell'International Organization for Standardization (ISO) relative ai sistemi di gestione della qualità, nel corso della loro evoluzione negli anni, hanno contribuito a tracciare il percorso che ci ha condotto via via verso forme sempre più strutturate di management della qualità.

Le norme ISO della serie 9000 nascono proprio con lo scopo di dare concretezza ai modelli di gestione della qualità, fornendo quegli strumenti che consentono di intervenire efficacemente sulla realtà e di modificarla in nome dei principi elaborati dalle teorie del settore.

Pubblicate per la prima volta nel 1987, e poi aggiornate costantemente per venire incontro a tutte le nuove esigenze emerse nel corso degli anni, la famiglia delle ISO 9000, fino all'ultima versione rappresentata dalla norma ISO 9004:2009, è un insieme di norme dette "orizzontali" o "trasversali" poiché, interpretate nel corretto modo, possono essere applicate a settori anche molto diversi tra loro, a beni materiali e immateriali.

¹⁴ Di Domenico ha più volte affrontato l'argomento: in *Le culture e le pratiche della qualità in biblioteca*, cit., p. 106, si individuano tre possibili approcci alla qualità nella metodologia TQM, negli standard ISO e nella customer satisfaction; altrove (*Percorsi della qualità in biblioteca*, Manziana, Vecchiarelli, 2002, p. 9) proprio l'immagine del "percorso" è stata scelta come quella che meglio poteva rappresentare "la pluralità delle conoscenze e delle pratiche della qualità", l'idea di cambiamento tipica del miglioramento continuativo, lo spirito del lavoro di ricerca nel settore del management, tanto coerente negli obiettivi quanto multiforme negli ambiti disciplinari e nei linguaggi utilizzati.

Da quella che nasceva come una semplice guida per la produzione di beni e servizi di qualità si arriva, con la revisione del 2000¹⁵ e poi ancora di più con la nuova disposizione, ad un vero e proprio manuale, orientato sempre di più alla soddisfazione dell'utente e ad una strutturazione dei processi organizzativi volti al miglioramento continuo, attraverso obiettivi di medio ma soprattutto di lungo termine: le finalità dichiarate dalla 9004:2009 sono sicuramente di alto profilo, non si tratta più semplicemente di una norma ma, per dirla con le parole di Claudia Possenti, è una vera e propria “guida per il management”.¹⁶

Che l'adozione di standard sia finalizzata o meno ad ottenere una certificazione¹⁷, o che la certificazione stessa sia posta come punto di partenza, l'importante è realizzare un sistema di gestione della qualità, inteso come un sistema integrato e non aggiuntivo rispetto ai normali processi organizzativi, che sia efficace: le biblioteche ai tempi del management non possono limitarsi ad erogare servizi, ma devono puntare al loro miglioramento in funzione delle esigenze degli utenti, garantendo che “tutte le operazioni che influiscono sulla qualità siano sotto controllo, misurate e dove necessario migliorate o corrette”.¹⁸

Ed è proprio questa concezione globale che caratterizza la 9004:2009 “Gestire un'organizzazione per il successo durevole –

¹⁵ Cfr. Di Domenico, Giovanni. *Percorsi della qualità in biblioteca*, cit. p. 37-39.

¹⁶ Possenti, Claudia. *Una guida per il management: la ISO 9004:2009*. "Bibliotime", A. 13, n. 2, 2010, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiii-2/possenti.htm>>.

¹⁷ “Azione dell'attestare, per mezzo di un certificato e/o marchio, che un prodotto o un servizio è conforme ai requisiti stabiliti da una norma tecnica emanata da un'autorità competente”, Sardelli, Alessandro. *ISO 9000: tecnica della qualità e biblioteche. Il percorso per ottenere la certificazione ISO EN UNI 9000*. "Biblioteche oggi", A. 17, n. 6, 1999, p. 61-62.

¹⁸ Coles, Jan. *A Wirral si sperimenta il Sistema qualità*. "Biblioteche oggi", A. 17, n. 6, 1999, p. 8.

L'approccio della gestione per la qualità": tema centrale della nuova normativa è il raggiungimento di obiettivi di lungo termine che possano garantire all'organizzazione un successo durevole.

Per poter sopravvivere in un ambiente lavorativo piuttosto instabile è necessario registrare e acquisire consapevolezza dei cambiamenti in atto nel proprio contesto, avere la capacità di adattarsi alla nuova realtà e riequilibrare i rapporti tra tutti gli aspetti interni ed esterni all'organizzazione: quello che serve è quindi una visione integrata di tutte le componenti di una struttura e la medesima visione integrata è rintracciabile anche nella stesura della norma, che recepisce contenuti e sviluppi delle altre serie ISO relative al contesto ambientale e tecnologico, alla salute dei lavoratori, alla sicurezza e alla responsabilità sociale.¹⁹

Tra i contenuti di maggior rilievo spicca senza dubbio la nozione di "successo durevole" che ogni organizzazione "sostenibile", e così anche le biblioteche, deve impegnarsi a raggiungere; per fare questo "deve cercare di interpretare i bisogni di tutte le parti, di farle dialogare fra loro e di arrivare alla comprensione e alla soddisfazione reciproca, aumentando in questo modo l'aspettativa di vita dell'impresa".²⁰

Un sistema di questo tipo può essere tenuto in piedi solo se supportato da un'adeguata attività di misurazione e di monitoraggio, che dia la possibilità non solo di verificare lo stato dell'arte dei processi e delle prestazioni realizzate, ma anche di prevedere, nei limiti di ciò che un'attenta osservazione delle

¹⁹ Si tratta rispettivamente delle ISO 14000, ISO 27000, ISO 18000 e ISO 26000.

Per un'analisi approfondita della ISO 9004:2009 cfr. Possenti, Claudia. *Una guida per il management: la ISO 9004:2009*, cit.

²⁰ Ibidem.

tendenze in atto può consentire sul lungo periodo, le possibili linee di sviluppo future. Ad essere presi in esame saranno sia gli aspetti tangibili che quelli intangibili dell'ente: i prodotti e i processi così come la struttura organizzativa, il sistema di gestione, gli aspetti umani, le infrastrutture e l'ambiente; i risultati di questa autovalutazione saranno poi analizzati per individuare gli obiettivi già raggiunti e quei settori che necessitano ancora di un intervento migliorativo, programmato secondo i parametri di priorità individuati grazie allo schema della logica RADAR.²¹

I.3. La customer satisfaction

I.3.1. Fedeltà

Come qualsiasi settore commerciale vive di competizione, così anche il mondo dell'informazione, sempre più ricco e complesso, non può sfuggire alle leggi del mercato e della concorrenza: la biblioteca infatti, non più unico intermediario tra il sapere e il singolo, deve essere in grado di ritagliarsi un proprio spazio tra tutte le altre organizzazioni che gestiscono l'informazione, costruire un patrimonio e un sistema di servizi che possano disegnarne una fisionomia unica e riconoscibile; in questa prospettiva gli utenti possono essere considerati dei clienti "dei quali bisogna continuamente conquistarsi la fedeltà".²²

²¹ Cfr. paragrafo I.1. del presente lavoro, p. 15.

²² Malinconico, Michael S. *Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi*

Ma quando un utente può definirsi fedele? O meglio, quante tipologie di utenti fedeli possiamo individuare?

La “fedeltà”, come anche la “soddisfazione” o la “qualità”, non è un concetto che possa essere definito in modo univoco, ma si possono individuare significati differenti a seconda del punto di vista da cui lo si prende in considerazione.

Vedere un utente tutti i giorni nella nostra biblioteca non deve indurci nell’errore di ritenerlo solo per questo un utente fidelizzato; bisognerebbe piuttosto indagare sulle motivazioni che lo spingono a tornare per usufruire dei servizi della medesima struttura, in altre parole si tratta di una persona che semplicemente torna in biblioteca (customer retention o fedeltà praticata) o che torna in biblioteca perché lo sceglie in modo consapevole (customer loyalty o fedeltà voluta)? E a questo punto, un utente “trattenuto” è realmente un utente “fedele”?

Se proviamo ad analizzare le dinamiche legate ai fenomeni di customer retention e di customer loyalty, il panorama che ci si presenta davanti risulta essere particolarmente complesso, perché non si tratta di fenomeni indipendenti l’uno dall’altro ma, al contrario, pur mantenendo ciascuno una propria fisionomia ben precisa, tendono ad intrecciarsi tra loro dando origine a realtà piuttosto sfaccettate: se una customer retention alta incontra una customer loyalty di livello ugualmente alto allora vivremo una condizione di “fedeltà assoluta” (l’utente soddisfatto sceglie di

standard di servizio, a cura di Antonella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 53-54; cfr. anche Ventura, Roberto. *La biblioteca al servizio dell’utente: customer satisfaction e strategie di management*, Milano, Editrice Bibliografica, 2004, p. 104: “L’obiettivo della qualità è chiaro: conquistare la fedeltà del cliente, consolidare la propensione del cliente all’uso di un servizio, trasformare la propensione all’uso in certezza dell’uso, affinché l’organizzazione possa contare su un numero sicuro, prevedibile e consolidato di transazioni”.

tornare sempre nella stessa biblioteca); di contro valori altrettanto bassi saranno all'origine di una "infedeltà assoluta" (l'utente non è soddisfatto e non torna in biblioteca).

Ancora più interessanti forse sono le situazioni intermedie, dove una customer loyalty bassa può sì essere accompagnata da una customer retention alta, ma solo perché l'utente non ha valide alternative da poter scegliere in sostituzione della struttura di cui si serve normalmente o, all'opposto, una customer loyalty alta su carta può non generare nella realtà una customer retention se nei fatti non si traduce in una soddisfazione reale: l'utente fedele quindi è solo quello che decide in modo autonomo di tornare nella stessa biblioteca, pur potendo recarsi altrove, perché è soddisfatto del servizio che vi riceve.

I.3.2. Soddisfazione

Arrivati a questo punto, per completare il quadro delle componenti che entrano in gioco quando si parla di customer satisfaction, intesa come strumento decisionale ma anche come strumento di verifica dei risultati raggiunti, restano da indagare le cause che determinano la soddisfazione dell'utente: cosa deve percepire un utente, nel momento in cui usufruisce di un servizio, per dirsi soddisfatto?

Ciò che fa la differenza è la qualità delle prestazioni²³ che la biblioteca è in grado di erogare al suo pubblico, e questo valore aggiunto è così decisivo che si può far quasi coincidere il concetto stesso di “soddisfazione” con quello di “qualità”²⁴: è la qualità, come l’innescò di una reazione a catena, che determina la soddisfazione, che a sua volta produce customer loyalty e di conseguenza un’autentica customer retention. La qualità, così come arriva all’utente, dipende non solo dalle prestazioni realmente fornite dalla biblioteca, ma anche dalle aspettative che l’utente porta con sé quando ne diventa cliente²⁵; ne consegue che il livello di soddisfazione registrato varierà a seconda del grado di corrispondenza esistente tra prestazioni e attese, e il bilancio potrà dirsi positivo se le prestazioni saranno uguali o superiori alle attese.²⁶

“La Qualità della biblioteca si esprime, dunque, nel rapporto fra le aspettative (i bisogni degli utenti) e le prestazioni (i servizi forniti), e possiamo parlare di

²³ Si parla in questo caso di qualità prestata (erogata), uno dei cinque aspetti attraverso cui si può prendere in esame la qualità del servizio: il cosiddetto “modello delle 5 P” prevede inoltre la qualità prevista (attesa) dagli utenti, la qualità progettata dalla struttura erogante, la qualità percepita dagli utenti, la qualità paragonata scaturita dal confronto con i propri concorrenti, cfr. *La biblioteconomia e il management*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, cit., p. 49-51.

²⁴ Cfr. Coles, Jan. *A Wirral si sperimenta il Sistema qualità* cit., p. 7: “La definizione di ‘qualità’ del British standard è: ‘l’insieme degli aspetti e caratteristiche di un prodotto o servizio che sottendono alla sua capacità di soddisfare bisogni espliciti o impliciti’ ”.

²⁵ Cfr. Brophy, Peter. *Progettare la qualità*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Antonella Foglieni, cit., p. 23-24: “ ‘qualità è corrispondenza agli scopi dell’utente’ e ‘qualità è conformità ai requisiti dell’utente’... ‘La qualità è definita dal cliente. Il cliente vuole prodotti e servizi che per tutta la loro durata vadano incontro ai suoi bisogni e alle sue aspettative ad un giusto prezzo’... Le biblioteche possono ritenere di conoscere ciò che i loro utenti vogliono o ciò di cui essi hanno bisogno, ma se non si prendono la briga di scoprire che cosa veramente desiderano, certamente si muoveranno nella direzione sbagliata”.

²⁶ La qualità dunque come concetto dinamico, cfr. Sardelli, Alessandro. *Dalla certificazione alla Qualità Totale*, cit., p. 59-62: “Essendo la Qualità un concetto relativo, anche se è ‘positiva’ non è mai uguale a se stessa”.

Qualità positiva quando le prestazioni sono superiori, o almeno uguali, alle aspettative:

$$Q = \frac{\text{prestazioni}}{\text{aspettative}} \geq 1$$

Per raggiungere questo obiettivo la biblioteca deve perseguire l'efficienza al suo interno, per quanto riguarda il funzionamento, e l'efficacia nella sua proiezione esterna verso l'utenza: pertanto possiamo definire la Qualità anche come la combinazione dell'efficienza con l'efficacia".²⁷

Efficace in tal senso la definizione di user satisfaction elaborata da Di Domenico: "in biblioteca la user satisfaction nasce come percezione dell'utente di aver proficuamente impiegato il proprio tempo e speso bene il proprio denaro, avendo ricevuto, rispetto alle proprie aspettative, e in un determinato contesto ambientale, le migliori prestazioni possibili di servizio".²⁸

A guardare bene però, erogare un servizio che rispecchi le aspettative dell'utente, senza superarle, non può determinare il medesimo livello di soddisfazione di un'analogha prestazione ritenuta dal cliente di qualità superiore alle proprie attese: il rischio è quello di avere un pubblico non insoddisfatto, ma neanche pienamente soddisfatto, che in questo suo stato di neutralità non fornisce sufficienti garanzie circa la propria fedeltà alla struttura.²⁹

L'utente tende ad essere per sua natura un po' "mostro" e un po' "bugiardo", per dirla con i termini decisamente coloriti ma efficaci

²⁷ Solimine, Giovanni. *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2006, p. 133.

²⁸ Di Domenico, Giovanni. *Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*. "Biblioteche oggi", A. 14, n. 9, 1996, p. 56.

²⁹ Cfr. Fedel, Alberto. *Grazie per il reclamo! Come trasformare i clienti insoddisfatti in clienti fedeli*, Milano, Franco Angeli, 2001, p. 39-40.

di Fedel³⁰, e perciò si abituerà facilmente ai vari obiettivi di soddisfazione raggiunti, rendendo così sempre più arduo il compito della biblioteca che, come in una sfida al rilancio, si vedrà costretta ad innalzare di continuo il livello delle proprie prestazioni per non deluderne le aspettative; se a questo aggiungiamo il fatto che i bisogni dell'utenza non sono tutti allo stato di consapevolezza e che molti fattori immateriali possono influenzare il momento della qualità, allora le dinamiche che verranno tracciate saranno ancora più complesse.

Soddisfare un utente è cosa ben diversa dal semplice non renderlo insoddisfatto e questo dipende dal saperne cogliere i bisogni e quindi le aspettative, perché solo “controllando” questa variabile sarà possibile agire sulla qualità globale erogata.

Differenti tipologie di bisogni richiedono differenti modalità di soddisfazione degli stessi e, di conseguenza, diverse forme di qualità: il bisogno che un utente ha, sa di avere ma che non ritiene necessario esplicitare non genererà particolari forme di soddisfazione proprio perché viene dato per scontato (bisogno implicito); una necessità che l'utente ha, sa di avere e che viene palesata determinerà al contrario livelli piuttosto alti di soddisfazione o insoddisfazione a seconda che venga appagata o meno (bisogno esplicito); quando poi si vanno a toccare quei bisogni che l'utente ha ma di cui non è affatto consapevole, allora si raggiungeranno dei valori di soddisfazione decisamente importanti mentre, proprio perché sono aspettative completamente

³⁰ Ivi, p. 54.

sotterranee, non influenzeranno in modo negativo laddove rimanessero disattese (bisogno latente).

La soddisfazione generale di un utente, così come la qualità erogata, può essere definita solo in modo complesso tenendo in considerazione tutti gli aspetti parziali che la costituiscono.

Il momento in cui si produce “soddisfazione” è l’istante in cui un utente entra in contatto con un’organizzazione e questa circostanza, già di per sé importante, diventa ancor più fondamentale quando, ed è questo il caso della biblioteca, l’incontro delle due realtà consiste nella fruizione di una particolare tipologia di prodotto, quale appunto può essere definito il servizio: il servizio infatti è l’unico bene che viene generato e consumato nello stesso intervallo di tempo.

Nel progettare l’erogazione di un servizio, proprio per le sue caratteristiche intrinseche, si dovranno tenere nella giusta considerazione anche alcuni aspetti definiti “immateriali”, ma non per questo secondari, che appartengono all’esperienza che l’utente fa quando entra in relazione con la biblioteca: intangibilità, partecipazione, simultaneità.³¹

Quando un utente riceve una prestazione, oltre ad ottenere un risultato materiale, di fatto vive una dimensione esperienziale che contribuirà, tanto quanto gli aspetti tangibili, a determinare la sua percezione della qualità del servizio, servizio che non può che significare partecipazione: nella condizione di “simultaneità tra

³¹ Cfr. Di Domenico, Giovanni. *Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio* cit., p. 52-65.

produzione e consumo di servizio”³² solo la presenza dell’utente in ogni transazione ne costituisce la più autentica ragion d’essere.

Senza contare che la linea di contatto individua non solo un back-office invisibile all’utente, e comunque necessario per l’erogazione del servizio, ma anche un supporto fisico e un contesto ambientale dove interagiscono utenza e personale, dove si incontrano l’ambito delle necessità razionali (legate alla soddisfazione dei bisogni informativi), l’ambito delle necessità emozionali (che fanno riferimento all’ambiente anche umano in cui si svolge la transazione) e l’ambito delle necessità etiche (relative alla dimensione della responsabilità, trasparenza, fiducia)³³: l’opinione scaturita da questo scambio di energie si rifletterà anche sul giudizio complessivo che verrà formulato sulla biblioteca.

Esemplare a tal proposito l’esperimento svolto in una biblioteca negli anni ‘70³⁴, dove in due differenti occasioni fu chiesto al personale del front-office di erogare il medesimo servizio ma di non prestare la medesima attenzione a tutti gli aspetti propri della comunicazione, della metacomunicazione e relazionali legati alle transazioni svolte.

I risultati delle interviste realizzate agli utenti all’uscita dalla biblioteca rilevavano ovviamente diversi livelli di soddisfazione, ma le criticità riscontrate, così come le note positive, non venivano mai ricondotte agli elementi immateriali del servizio quanto piuttosto alle componenti materiali.

³² Ivi, p. 52.

³³ Cfr. Di Domenico, Giovanni. *Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti. Investire su nuove metodologie di indagine per sviluppare nuove strategie di customer satisfaction*. "Biblioteche oggi", A. 24, n. 5, 2006, p. 41-47.

³⁴ Fedel, Alberto. *Grazie per il reclamo! Come trasformare i clienti insoddisfatti in clienti fedeli*, cit., p. 70-72.

Questo test non fa che confermare quale livello di inconsapevolezza l'utente abbia di quello che gli succede intorno e di quanto sia determinante la dimensione esperienziale nel definire la sua percezione della realtà, tanto da divenire essa stessa "la realtà".

Nelle indagini di customer satisfaction un modello di valutazione dei servizi molto diffuso è il SERVQUAL³⁵, che mira a fornire una stima della qualità sulla base del confronto tra aspettative e percezioni degli utenti e che individua cinque particolari dimensioni del servizio stesso: aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, capacità di rassicurazione, empatia; il modello è costituito da un questionario strutturato in tre diverse sezioni dedicate alla misurazione delle aspettative, delle percezioni e dell'importanza riconosciuta alle cinque dimensioni.

Al di là dei pregi e dei difetti che sono stati individuati nell'impostazione del modello, sicuramente va riconosciuto a questo strumento il merito di aver ribadito come la cultura della qualità sia inequivocabilmente legata alla cultura della valutazione, e di aver posto l'accento sull'importanza delle componenti immateriali e relazionali del servizio nella valutazione complessiva del servizio stesso: come ben rappresenta Sardelli³⁶ l'insieme degli aspetti intangibili arriva addirittura a costituire l'89% del totale delle variabili coinvolte nell'attività di misurazione (fig. 2).

³⁵ Di Domenico, Giovanni. *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, cit., p. 72; Di Domenico, Giovanni. *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, cit., p. 145-166.

³⁶ Sardelli, Alessandro. *Dalla certificazione alla Qualità Totale*, cit., p. 209.

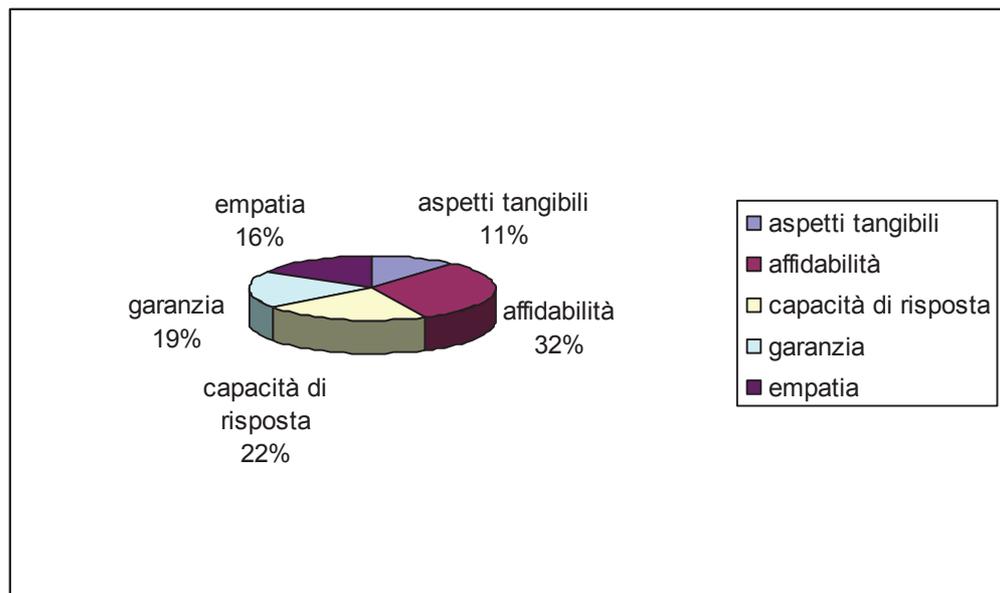


Figura 2. Le dimensioni della qualità del servizio

I.3.3. Soddisfatti o rimborsati

E se la nostra indagine di customer satisfaction non dovesse dare i risultati sperati, come dovremmo confrontarci con questa realtà?

Se gli utenti interpellati manifestassero la volontà di presentare un reclamo inerente uno dei servizi, come rispondere a questa istanza?

Forse, prima di tutto, va osservato che non si dovrebbe affrontare un'attività di misurazione con dei preconcetti o con delle aspettative circa gli esiti dell'inchiesta, proprio per non comprometterne l'analisi, e quindi anche tutte le criticità emergenti non dovrebbero spaventare.

La gestione del reclamo, inteso questo come un diritto dell'utente, dovrebbe essere vissuta come un momento fondamentale della strategia organizzativa orientata alla qualità,

come la possibilità non solo di riacquistare un utente potenzialmente perso, ma di trasformare la sua soddisfazione momentanea in fedeltà duratura nel tempo, in modo anche più profondo di quanto accadrebbe con un utente da subito soddisfatto.³⁷

Avere utenti soddisfatti e fedeli vuol dire dare basi solide al proprio lavoro e, implicitamente, creare i presupposti affinché ce ne siano sempre di più; averne di insoddisfatti o persi comporta al contrario una crescita esponenziale del malcontento: i messaggi negativi infatti vengono veicolati con una facilità maggiore di quelli positivi.

In questo modo si riesce realmente a mettere al centro della nostra attenzione, prima ancora delle ragioni stesse del reclamo, l'utente, come la cultura della qualità ci insegna, e a renderlo determinante per il successo della struttura, poiché si ha l'opportunità di trasformare la sua insoddisfazione in consapevolezza biblioteconomica.³⁸

La cultura del reclamo è cultura della qualità e, nello stesso modo in cui si sta diffondendo in ambito strettamente aziendale, così sarebbe auspicabile un'applicazione analoga anche al mondo delle biblioteche.³⁹ Ma siamo realmente in grado di riconoscere un reclamo?

³⁷ Cfr. Fedel, Alberto. *Grazie per il reclamo! Come trasformare i clienti insoddisfatti in clienti fedeli*, cit.

³⁸ Ferrieri, Luca. *Alla scoperta del lettore: chi è, cosa legge, come usa la biblioteca. I risultati di un'indagine*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 58.

³⁹ Cfr. Fedel, Alberto. *Grazie per il reclamo! Come trasformare i clienti insoddisfatti in clienti fedeli*, cit., p. 70-72. Pur trattandosi di un volume che affronta la tematica del reclamo da un punto di vista prettamente aziendale, e quindi in termini di profitto, in queste pagine viene riportata anche un'esperienza avvenuta in una biblioteca: tutto questo a riprova del fatto che le

Nell'uso comune, ma anche in alcuni contesti ufficiali, spesso si fa riferimento al termine “reclamo” in modo improprio, poiché se ne danno delle definizioni parziali, o comunque limitative: il rischio che ne consegue è quello di non riuscire ad individuare l'utente che reclama e quindi di non saperlo gestire.

Il reclamo è “qualunque manifestazione implicita od esplicita di insoddisfazione o di non piena soddisfazione (*indifferenza*) da parte del cliente, anche se non imputabile ad errori dell'organizzazione fornitrice”⁴⁰: non è necessario quindi che una persona urla o strepiti per manifestare il proprio malcontento, per tutte le situazioni in cui le sue aspettative sono state disattese o in cui sono stati soddisfatti solo quei bisogni dati per scontati. E soprattutto non è detto che l'insoddisfazione nasca da un reale disservizio (la biblioteca non eroga il servizio promesso), ma solamente ciò che nella percezione soggettiva dell'utente è sentito come tale susciterà delusione e quindi lamentela.

Solo un'efficace cultura del reclamo è il presupposto che consentirà all'utente di esprimere il proprio disappunto e alla biblioteca di riconoscere e amministrare ogni situazione critica soprattutto, e questo è il caso che si verifica più di frequente, quando non viene palesata in modo spontaneo: molteplici ricerche hanno dimostrato come la stragrande maggioranza degli utenti insoddisfatti tenderà a non dare forma alle proprie delusioni e si limiterà così a non tornare nella struttura erogatrice del servizio.⁴¹

strategie manageriali e la biblioteconomia non sono poi così lontane, ferme restando le specificità dei due contesti strutturali.

⁴⁰ Ivi, p. 63.

⁴¹ Ivi, p. 66.

O meglio, l'utente insoddisfatto reclama, si lamenta e dà voce al proprio malcontento ma tende a non farlo con chi potrebbe, e dovrebbe, porvi rimedio; sarà bensì portato a renderne partecipi altri utenti già insoddisfatti o che potrebbero diventarlo, anche perché influenzati nelle proprie percezioni dalle esperienze negative altrui.

Le cause che sono all'origine di uno scarso uso del reclamo come strumento per la soddisfazione possono essere ricondotte, in parte, ad una politica di marketing focalizzata prevalentemente alla conquista di settori di pubblico sempre nuovi e poco attenta alla conservazione e al recupero degli utenti storici: saper sfruttare questa possibilità permetterebbe di riconquistare l'utenza insoddisfatta, fidelizzarla sul lungo periodo e individuare i margini di miglioramento su cui la biblioteca deve intervenire.

Tutte le attività di service recovery, dall'accettazione del reclamo alla soddisfazione dell'utente, devono essere integrate nei programmi di gestione di modo che diventino quotidiana routine e, proprio per questo, semplici da attuare ed efficacemente strutturate: questo vuol dire che l'utente deve sapere a chi e in che modo poter presentare un reclamo, senza essere scoraggiato da procedure complesse e incomprensibili ma, al contrario, incoraggiato e rassicurato sul da farsi.

Prima di poter organizzare un'adeguata strategia di amministrazione del reclamo è necessario però avere una consapevole ed efficiente gestione del servizio, una mappatura di tutte le componenti coinvolte e delle dinamiche che si innescano nel momento di erogazione della prestazione, in modo da poter

individuare più facilmente il segmento del processo che necessita di un intervento.

Non può esistere quindi una gestione del reclamo, intesa come parte integrante dell'intero sistema di management della biblioteca, se non contestualizzata all'interno di un progetto che coinvolga l'intera struttura, in termini di obiettivi comuni e responsabilità distribuite, e che sia orientato alla qualità totale.

I.3.4. Un pubblico, tanti utenti

Quando affermiamo che un'organizzazione improntata alla qualità pone al centro dei propri interessi l'utente, intendiamo fare riferimento ad una politica di gestione che ha come obiettivo la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente, ma che utilizza inoltre questa stessa relazione per creare valore aggiunto per la struttura: il rapporto con l'utenza da intendersi quindi non solo come obiettivo ma anche come strumento.

In ogni caso risulta essere fondamentale indagare sull'identità del pubblico e sulle sue esigenze, abbandonando una visione indifferenziata dell'utenza per riuscire ad acquisire consapevolezza delle caratteristiche che accomunano i vari utenti, fino ad individuare delle vere e proprie categorie, ma anche e soprattutto riuscire a cogliere quei particolari che invece li rendono unici, in un continuo equilibrio tra standardizzazione e personalizzazione del servizio, parametri di per sé antitetici e per loro natura quasi inconciliabili.

Quando facciamo riferimento alla problematica della personalizzazione del servizio in realtà affrontiamo una tematica che porta con sé alcune questioni ancora aperte sul significato e sul valore da attribuire al concetto stesso di “personalizzazione”. Al di là degli ambiti semantici dell’information technology e dell’intelligenza artificiale, in cui si parla di tecniche per la personalizzazione di un sistema, nel settore del management si fa riferimento al termine “personalizzazione” per indicare quella particolare strategia improntata da un’azienda per individuare e soddisfare i bisogni specifici di un cliente, ma quale il confine con la customization? In questo ultimo caso infatti, pur mirando al raggiungimento del medesimo obiettivo, si evidenzia una partecipazione più attiva dell’utente nella definizione del proprio profilo, quindi nell’interrogarci sul rapporto tra questi due processi si può discutere se considerarli in modo alternativo o, in un più ampio contesto di progressivo avvicinamento all’utenza, consecutivi l’uno all’altro. Solo dopo aver riflettuto su questo aspetto e sul livello di gradimento che le pratiche di personalizzazione e customization incontrano presso gli utenti, si potrà discutere se e in che modo la soddisfazione e la fidelizzazione dell’utente possono essere influenzate dalla personalizzazione.⁴²

Come abbiamo già avuto modo di osservare, ogni utente quando si rivolge ad una biblioteca lo fa portando con sé esigenze diverse e per questo ne utilizzerà i servizi anche in modo differenziato, costruendo un’esperienza che sarà del tutto personale: “il fatto che

⁴² Ventura, Roberto. *User satisfaction e personalizzazione: quale rapporto*. "Biblioteche oggi", A. 24, n. 6, 2006, p. 29-44.

il pubblico delle biblioteche sia variegato qualitativamente e mutevole nel tempo richiede che le biblioteche siano flessibili nella struttura e nelle scelte”⁴³, e questo è ciò che si intende quando si fa riferimento all’ormai noto principio di marketing secondo cui si produce ciò che si vende e non il contrario, e cioè sono i bisogni di partenza del cliente, e non il contesto della biblioteca, a dettare le scelte produttive (es. servizi), poiché non è più accettabile che vengano erogati servizi che non incontrino realmente le esigenze degli utenti.⁴⁴

Ed è proprio la componente di soggettività intrinseca nel concetto stesso di qualità a far sì che non si possa pensare di realizzare un prodotto, o ancor più di progettare un servizio, come un pacchetto ben confezionato senza aver preso nella giusta considerazione la tipologia di utenti a cui è rivolto.

Un’altra delle considerazioni che possono essere elaborate è quella relativa alla distinzione tra utenti reali e utenti potenziali⁴⁵, da intendersi come gruppi distinti ma non delineati in modo rigido, perché un utente considerato “reale” per una biblioteca può essere

⁴³ Solimine, Giovanni. *A partire dal cliente: il marketing della biblioteca componente essenziale di una metodologia che punta alla qualità dei servizi*. "Biblioteche oggi", A. 13, n. 2, 1995, p. 41.

⁴⁴ Cfr. Cupellaro, Marco. *La biblioteca in cerca di clienti: strategie di marketing per i servizi bibliotecari*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, cit., p. 175-182.

⁴⁵ “Devono considerarsi utenti potenziali gli utenti istituzionali, vale a dire coloro che sono i primi e principali titolari del diritto all’uso della biblioteca... Sono utenti effettivi gli utenti istituzionali che hanno fatto uso dei servizi della biblioteca o hanno preso in prestito un documento in un certo lasso di tempo...”, International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1999, p. 55, (trad. di International Federation of Library Associations and institutions, Section of university libraries & other general research libraries. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, a cura di Roswitha Poll and Peter te Boekhorst, con la collaborazione di Ramon Abad Hiraldo, Aase Lindhal, Rolf Schuurmsa, Gwenda Thomas and John Willemse, Munchen, New Providence, Paris, Saur, 1996).

al contempo “potenziale” se rapportato al contesto di un’altra struttura e viceversa; se poi ampliamo l’orizzonte e puntiamo a inquadrare la fisionomia del pubblico sul lungo termine, nell’ottica di un rapporto di fidelizzazione che superi la soddisfazione del momento, allora ogni utente reale di oggi diventa il primo utente potenziale da conquistare domani.⁴⁶

L’attenzione della biblioteca deve dunque essere rivolta sia agli utenti che concretamente la frequentano e ne utilizzano i servizi sia ai non-utenti, che sono allo stesso modo rappresentativi per la loro assenza o “esistenza negativa”⁴⁷, e che offrono proprio per questo materiale su cui lavorare.

L’utente “conosciuto” non è più quindi solo un elemento da analizzare, ma è a tutti gli effetti una delle componenti del processo di gestione che, al pari delle altre, va presa in considerazione ed ascoltata... “ma l’utente ha sempre ragione?”⁴⁸

Una voce apparentemente fuori dal coro, ma che in realtà si pone solo in modo criticamente costruttivo nei confronti dell’argomento, è quella di Romano Vecchiet, che invita ad una riflessione attenta sulla reale fisionomia dell’utenza al fine di valutarne in modo più selettivo tutte le aspettative e i bisogni e, sulla base di queste

⁴⁶ Cfr. Ventura, Roberto. *La biblioteca al servizio dell’utente: customer satisfaction e strategie di management*, cit., p. 104-105: “La biblioteca riuscirà ad attrarre nuovi clienti solo se sarà in grado di comprendere e soddisfare le esigenze dei clienti attuali... Se una biblioteca non riesce a soddisfare il suo pubblico reale, quel pubblico con cui è in contatto giorno dopo giorno e rispetto al quale ha la possibilità di condurre osservazioni analitiche...come potrà pretendere di individuare e soddisfare le esigenze di coloro i quali in biblioteca non mettono piede o la frequentano occasionalmente?”.

⁴⁷ Serrai, Alfredo. *Guida alla biblioteconomia*, ed. aggiornata a cura di Maria Cochetti, Firenze, Sansoni, 1997, p. 35.

⁴⁸ Vecchiet, Romano. *Ma l’utente ha sempre ragione? Bibliotecario innovatore, pubblico conservatore*. "Biblioteche oggi", A. 17, n. 7, 1999, p. 78-79.

osservazioni, vagliare poi l'opportunità di calibrare le scelte decisionali della biblioteca esclusivamente sul suo pubblico.

I.3.5. CRM

Come già descritto in precedenza (cfr. paragrafi I.3.1. e I.3.2.) i concetti di fedeltà e di soddisfazione del cliente/utente, per quanto legati tra loro e accomunati in un medesimo discorso sulla qualità in biblioteca, meritano di essere trattati anche in modo distinto poiché fanno riferimento a due diverse fasi del processo di gestione e di progettazione del rapporto con l'utenza.

“Stabilire relazioni durature e di reciproco vantaggio con i propri utenti, intesi come singoli e come comunità”⁴⁹: è questo l'obiettivo che secondo Di Domenico bisognerebbe porsi per riuscire a colmare quel gap esistente tra la soddisfazione momentanea dell'utente e la sua fidelizzazione.

Pur senza far prevalere le esigenze del singolo sulle esigenze collettive e senza ignorare le problematiche relative ai non-utenti, è necessario però lavorare per costruire un rapporto con l'utente che sia sufficientemente personalizzato da consentire quello scambio di valore, che garantisca al cliente di essere considerato centrale all'interno dell'organizzazione e alla biblioteca la possibilità di migliorarsi proprio grazie all'apporto che un utente abituale può fornire.

⁴⁹ Di Domenico, Giovanni. *Il Customer Relationship Management della biblioteca. Dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione*. "Biblioteche oggi", A. 19, n. 8, 2001, p. 50.

Il momento del servizio è anche e soprattutto una dimensione soggettiva, è fatto di aspetti fortemente immateriali ma va considerato e affrontato come un “problema organizzativo”⁵⁰, solo in questo modo la cultura dell’ascolto, condivisa e praticata da tutta la biblioteca, potrà tradursi in un atteggiamento positivo e propositivo di costruzione del rapporto con gli utenti, i cui dati dovranno essere raccolti, conservati, elaborati (si fa riferimento a sistemi e applicazioni *data warehousing* e *data mining* integrabili con tutte le altre risorse gestionali utilizzate), e la loro fedeltà dovrà diventare parte del sistema di valutazione dell’intera struttura.

L’insieme integrato di queste strategie organizzative è meglio conosciuto con l’acronimo CRM (Customer Relationship Management), strumento, come il già citato TQM, di stampo manageriale ma applicabile anche a contesti differenti, in cui gli obiettivi di profitto aziendali saranno sostituiti da finalità sostenibili sia sotto il profilo etico (es. aumento delle transazioni, risultati positivi delle valutazioni di user satisfaction) sia sotto l’aspetto gestionale (fattibilità economica e operativa dei programmi di soddisfazione e fidelizzazione degli utenti).

I.4. Ricerca quantitativa e/o qualitativa

La misurazione della qualità, così come la definizione del concetto stesso di qualità, è un’attività che può essere pianificata e

⁵⁰ Ivi, p. 51.

attuata muovendo da diverse prospettive e utilizzando paradigmi di ricerca e metodologie sia di tipo quantitativo che qualitativo.

Come il modello delle “5 P”⁵¹ ben rappresenta, infatti, la qualità, a seconda che venga assunto il punto di vista della struttura erogatrice del servizio o quello dell’utente che ne usufruisce, può essere ripartita rispettivamente nei sottoinsiemi di qualità “progettata”, “prestata” (erogata) e “paragonata” da una parte, qualità “prevista” (attesa) e “percepita” dall’altra. Parlare di indagini sulla qualità ha voluto dire, almeno fino ad alcuni anni fa, indagare soprattutto su quegli elementi oggettivi, rappresentati dai servizi e dalle risorse realmente forniti, che possono essere analizzati e tradotti in dati quantitativi, da interpretare in forma semplice o attraverso la costruzione di indicatori, selezionati attraverso “un’attenta analisi delle potenzialità e dei limiti dello strumento e da un’approfondita conoscenza della sua varietà tipologica”⁵²; solo più di recente si è passati ad esaminare i medesimi servizi e risorse attraverso le percezioni degli utenti, e ad affiancare alle tradizionali tecniche quantitative altri strumenti di tipo qualitativo:

“... in una prospettiva che vede comunque la valutazione quantitativa e quella qualitativa non come alternative o contrapposte ma come complementari, si è

⁵¹ Cfr. il paragrafo I.3.2. del presente lavoro, p.23.

⁵² Galluzzi, Anna. *Modelli e strumenti per la valutazione dell’efficacia*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, cit., p. 365. Si rimanda al medesimo passo per una accurata definizione di indicatore: “Se la misura è il dato semplice, ossia non elaborato, proveniente in maniera diretta e immediata dalla rilevazione, l’indicatore è un particolare rapporto statistico costruito sulla base del risultato di un’operazione matematica tra due dati disomogenei oppure di un’elaborazione su un dato di partenza, in modo da ottenere un dato diverso e capace di fornire un’informazione ulteriore, che non a caso ha spesso una propria denominazione distinta”.

iniziato ad avvertire l'esigenza, anche nel nostro Paese ed in particolar modo dalla seconda metà degli anni Novanta, di non misurare soltanto la qualità erogata da una biblioteca, ma anche quella percepita dall'utente".⁵³

Ed è questa l'esigenza di cui si faceva portavoce Sandra Di Majo già nel 1994 quando, in un momento in cui la riflessione biblioteconomica relativa alle teorie del management era ancora agli inizi, affermava l'importanza dell'attività di misurazione per una gestione efficace della biblioteca, che sia in grado di tradurre in "obiettivi concreti e misurabili"⁵⁴ le finalità che il proprio ruolo istituzionale e la propria missione impongono.

Un'attività di misurazione che deve rilevare non solo i dati quantitativi delle risorse e dei servizi offerti, ma che deve anche rendere conto dell'aspetto "qualitativo" del servizio, rappresentato dalla soddisfazione dell'utente per cui:

"Il riferimento alla soddisfazione degli utenti implica che un giudizio di valutazione integri gli indicatori quantitativi con quelli relativi alla qualità dei servizi. Tuttavia forse perché più facilmente disponibili e determinabili, o perché nelle valutazioni prevale spesso più l'obiettivo 'politico' che non quello 'manageriale', le statistiche delle biblioteche tuttora curano più la raccolta e presentazione di dati sulla quantità (a livello delle risorse impegnate come dei risultati ottenuti). Informano ad esempio sul numero delle frequenze, delle consultazioni, dei prestiti, delle informazioni richieste e simili. Per

⁵³ Santocchini, Emiliano. *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2010, p. 13.

⁵⁴ Di Majo, Sandra. *Discussioni e proposte sulla valutazione della performance nelle biblioteche universitarie*, in *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese*, Firenze, Regione Toscana, 1994, p. 318.

quanto utili, questi dati non sono sufficienti per dire se la biblioteca è efficace”.⁵⁵

La qualità dunque studiata nei suoi aspetti quantitativi e qualitativi, e la qualità analizzata attraverso strumenti di indagine quantitativi e qualitativi, utilizzati in modo indipendente l'uno dall'altro o integrato.

Anche se in occasione del presente lavoro si è ritenuto opportuno effettuare una ricerca sulla soddisfazione dell'utenza utilizzando un metodo di ricerca e una modalità operativa esclusivamente di tipo quantitativo, somministrando un questionario ad un campione individuato in modo casuale all'interno della popolazione oggetto di indagine, ci si è mossi nella consapevolezza dell'importanza riconosciuta all'integrazione di tecniche eterogenee per la raccolta dei dati. Al fine di determinare il livello di soddisfazione dell'utenza, da interpretarsi come cartina al tornasole dell'efficacia della biblioteca, non si ritiene che le varie tipologie di strumenti siano incompatibili tra loro e, proprio per questo, è stato ritenuto opportuno passare in rassegna i principali paradigmi di ricerca, e le relative metodologie di indagine, sia quantitativi che qualitativi esistenti nell'ambito delle scienze sociali: positivismo, post-positivismo e interpretativismo.

Come precisa la Pickard, riprendendo alcuni studi precedenti, prima di affrontare qualsiasi progetto di ricerca, risulta essere fondamentale apprendere alcune nozioni fondamentali per operare la scelta di metodo più opportuna e per gestire al meglio tutte le implicazioni che ne conseguono: “Essere consapevoli delle

⁵⁵ Ivi, p. 322-323.

limitazioni dei vari paradigmi è un primo passo verso una maggiore capacità di rispondere alle diverse situazioni e a una maggiore creatività nel decidere i metodi da adottare”.⁵⁶

La ricerca di tipo positivista presuppone l’esistenza di una realtà oggettiva e indipendente da coloro che la costituiscono, che è tale perché può essere osservata e analizzata; allo stesso modo dei fenomeni naturali vengono riconosciuti anche i fenomeni sociali come esistenti a prescindere dall’interazione umana e governati da leggi proprie. Una visione di questo tipo implica che ricercatore e oggetto investigato siano due elementi separati e indipendenti l’uno dall’altro, anche se comunque una forma di alterazione dell’ambiente è prevista: la realtà sarà scoperta attraverso l’osservazione e l’oggettività della ricerca sarà garantita proprio dalla possibilità di ripetere l’osservazione. La costruzione di leggi generali, obiettivo ultimo del paradigma positivista, che consentano di analizzare i vari fenomeni e di poter, successivamente, elaborare delle previsioni, è frutto di un lavoro di scomposizione della realtà in variabili, su cui effettuare esperimenti e testare ipotesi in modo empirico: i risultati così ottenuti potranno poi essere organizzati in generalizzazioni secondo una metodologia di tipo quantitativo.

Il postpositivismo, come uno dei risultati prodotti, nel corso del Novecento, da un processo di revisione del positivismo, pur riconoscendo l’esistenza di fatti sociali indipendentemente dagli esseri umani, prende atto della presenza di imperfezioni all’interno del processo di conoscenza della realtà, poiché sussistono delle

⁵⁶ Patton, M.Q. *Paradigms and pragmatism*, in *Qualitative approaches to evaluation in education: the silent scientific revolution*, a cura di D.M. Fetterman London, Praeger, p. 116-137, cit. in Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull’utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 53.

ineludibili variabili di incertezza dovute alla fallibilità umana; ne consegue che durante la fase di scoperta, nonostante se ne garantisca l'oggettività, non è possibile ottenere parimenti una condizione assoluta di indipendenza dell'investigatore dall'oggetto di ricerca. Da un punto di vista strettamente metodologico invece si eredita dal positivismo la tecnica empirica di sperimentazione delle ipotesi da verificare ma, e questo è l'aspetto più innovativo, si ammette la possibilità che i risultati oggettivi possano essere influenzati da nozioni precedentemente acquisite introducendo così un modo di agire più nettamente qualitativo.

Di contro il pensiero interpretativista riconosce solo l'esistenza di molteplici realtà che non sono possibili al di fuori dei contesti sociali che le generano e, di conseguenza, il ricercatore e l'oggetto da indagare si influenzano l'un l'altro: ogni conoscenza della realtà, osservata nel suo divenire, è il frutto dell'interazione di questi due elementi, che vengono a loro volta modificati di continuo dal tempo e dal contesto in cui sono inseriti. Se l'attività di ricerca è interazione, allora ogni sessione di indagine modificherà la realtà investigata, e il significato che verrà dato alle azioni degli individui risentirà proprio di tutte le variabili ambientali, a livello macroscopico e microscopico, relative al contesto in cui il significato è prodotto. I risultati così ottenuti con tecniche di tipo qualitativo non possono essere rielaborati in generalizzazioni, ma possono bensì essere considerati in termini di trasferibilità a contesti di partenza (dove si svolge la ricerca) e di arrivo (dove si applicano i risultati della ricerca) che presentino somiglianze con quelli analizzati.

Il dibattito tra i due fondamentali orientamenti di ricerca è stato spesso sintetizzato in una contrapposizione tra quantità e qualità ma, al di là delle evidenti differenze, la scelta di un determinato paradigma di ricerca implica anche la scelta di una specifica metodologia di ricerca: oggetto di interesse sarà infatti la realtà oggettiva dei fatti sociali da una parte e le costruzioni sociali della realtà dall'altra.⁵⁷

Oltre alla diversa concezione della realtà che può essere assunta come presupposto dei due modelli concettuali, differenti sono di conseguenza anche il ruolo che il ricercatore riveste nei due contesti, le dinamiche epistemologiche che si vengono ad instaurare, le tecniche adottate e le finalità ultime a cui il paradigma di ricerca tende.

Il disegno di ricerca quantitativa è delineabile con fasi che si succedono in modo piuttosto schematico e secondo un metodo deduttivo: il primo passo è costituito dalla costruzione di un'ipotesi, e delle variabili ad essa connesse, a partire da una cornice teorica di riferimento, da questa ipotesi si determineranno degli obiettivi concreti, verrà scelto il metodo di ricerca, individuato il campione e gli strumenti di raccolta dei dati più opportuni; i concetti vengono quindi operativizzati, ovvero tradotti in variabili osservabili empiricamente, già prima dell'inizio della ricerca. Dopo aver analizzato i dati ricavati, utilizzando strumenti di rilevazione uniformi, si potrà porli a prova o meno dell'ipotesi di partenza e, successivamente, tentare di formulare generalizzazioni o leggi generali.

⁵⁷ Cfr. Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, cit., 2010, p. 65.

Al contrario, il disegno di ricerca qualitativa non si presenta in modo già definito prima che la ricerca sia iniziata e anche il contesto teorico di partenza non influenzerà in modo rigido i risultati che si otterranno: i concetti stavolta forniranno al ricercatore solo una traccia da seguire ma non determineranno la ricerca. Proprio per le sue caratteristiche intrinseche, il paradigma qualitativo sarà fortemente condizionato dal contesto ambientale in cui si svolgerà la ricerca, dallo strumento umano utilizzato, dall'analisi induttiva e dalla trasferibilità dei risultati ad un contesto simile: nessuna ipotesi verrà formulata a priori ma è attraverso la ricerca stessa, condotta seguendo una logica induttiva, che emergerà la teoria. Tutte le conoscenze saranno raccolte utilizzando strumenti di diversa tipologia e, di conseguenza, le informazioni così ricavate non potranno essere tradotte in dati strutturati, cosa che avviene invece con la ricerca quantitativa.

Questi due differenti approcci alla ricerca hanno ovviamente suscitato dibattiti anche molto accesi nel settore delle scienze sociali, sia a livello internazionale sia, in un secondo momento, nel nostro Paese per cui, partendo dagli inizi del Novecento con una prevalente corrente "quantitativa", si è giunti sul finire degli anni Ottanta dello stesso secolo (dieci anni più tardi in Italia) a una "riabilitazione" del pensiero qualitativo: il rapporto tra la ricerca qualitativa e quella quantitativa non è più sbilanciato in favore della seconda, ma la loro integrazione è riletta in chiave positiva.

L'approccio qualitativo non è più quindi considerato esclusivamente come un aspetto secondario della ricerca ma può essere il fulcro stesso dell'indagine e, nel caso in cui si trovasse a

coesistere con il metodo quantitativo nel medesimo ambito di studio, sarebbe solo perché frutto di una visione globale in cui il binomio qualità+quantità rappresenta una strategia di ricerca consapevole.

Anche sul versante specifico degli studi biblioteconomici, come ben sintetizza Anna Galluzzi⁵⁸, le attività di misurazione e valutazione sono state negli ultimi decenni oggetto di discussione ed analizzate alla luce dei paradigmi di ricerca quantitativi e qualitativi. La metodologia di analisi così come la prospettiva adottata e le tecniche di ricerca utilizzate sono fra gli aspetti affrontati nel dibattito che, a partire dagli anni '70 e '80 del Novecento, ha visto contrapporsi posizioni fortemente connotate in senso quantitativo o qualitativo e che, solo nel decennio successivo, è stato orientato ad una visione della tematica in oggetto meno parziale e più integrata, in cui, come abbiamo avuto già modo di sottolineare, le due tendenze antitetiche giungono infine ad una sintesi.

Decisamente a favore di una prospettiva quantitativo-oggettiva, André Cossette nel 1980 realizza un saggio sulla valutazione dell'efficacia della biblioteca in cui, pur muovendo dalla consapevolezza degli studi e delle ricerche compiute fino a quel momento nel settore, ribadisce l'importanza, ormai divenuta una priorità, anche per le istituzioni culturali di valutare, e in questo modo controllare, la qualità dei servizi e dei prodotti offerti alla propria utenza. L'attenzione dell'autore si rivolge quindi ad una

⁵⁸ Galluzzi, Anna. *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, cit., p. 348-349.

valutazione di tipo quantitativo, realizzata assumendo il punto di vista dell'organizzazione e attraverso tecniche di indagine matematico-statistiche.

La biblioteca deve quindi verificare il raggiungimento dei propri fini istituzionali e vagliare il grado di soddisfazione degli utenti, per poter poi elaborare ogni eventuale intervento correttivo, non coinvolgendo gli utilizzatori finali del servizio, ma solo prendendo in considerazione il livello di efficacia raggiunto in termini di rapporto costi/obiettivi: “Valutare per evolvere”⁵⁹, è questa la parola d'ordine.

Fondamentale è quindi un approfondito studio dell'ambiente in cui la biblioteca opera per individuare i bisogni dell'utenza sia in fase di programmazione che in fase di valutazione, o meglio di microvalutazione, come afferma lo stesso Cossette citando la distinzione concettuale elaborata da Lancaster:

“La macrovalutazione ha lo scopo di determinare il grado di realizzazione degli obiettivi fissati da un servizio di documentazione. Non mostra altro che il livello di rendimento realizzato, senza precisare perché tali risultati siano stati raggiunti né indicare cosa potrebbe essere fatto per migliorare questo rendimento per l'avvenire. D'altra parte la microvalutazione è uno studio molto più approfondito sull'efficacia di un centro di documentazione. Questo analizza il livello di rendimento realizzato ed identifica i fattori inquinanti. La microvalutazione è, in effetti, uno strumento diagnostico che fa appello a modelli analitici... Identificando con precisione i fattori principali che fanno diminuire l'efficacia di una data biblioteca, una microvalutazione fornisce

⁵⁹ Cossette, André. *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, in *Sull'informazione e sui servizi*, saggi di Vilma Alberani, Ralph Blasinghame e Mary Jo Lynch, André Cossette, Firenze, Giunta Regionale Toscana – La Nuova Italia, 1980, p. 43.

l'informazione oggettiva necessaria al bibliotecario per correggere le lacune presenti e migliorare il rendimento futuro. Dal momento che un progetto di valutazione ha come fine, giustamente, quello di migliorare la qualità dei servizi, si deve concludere che la microvalutazione costituisce di fatto il solo veritiero studio di valutazione d'efficacia di una biblioteca".⁶⁰

E "l'informazione oggettiva" di cui il bibliotecario ha bisogno è solo quella che può essere ricavata attraverso l'uso di metodi quantitativi: "Le tecniche statistiche assicurano una analisi oggettiva della qualità dei servizi offerti da una biblioteca. Senza garanzia statistica uno studio di valutazione si riduce ad un discorso di opinione e perde ogni valore scientifico".⁶¹

In questo modo, anche e soprattutto nel caso in cui si scelga di effettuare un'analisi di tipo sistemico, la verifica del raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, e quindi la misurazione dell'efficacia della biblioteca stessa, sarà realizzata tramite la costruzione di indicatori di qualità, ovvero dati quantificabili, relativi ai risultati e non alle risorse⁶²: tramite l'uso di questi indici è possibile confrontare i traguardi realmente raggiunti con il livello di qualità atteso, effettuando "una lettura rigorosa e sistematica dei risultati".⁶³

A sostegno della propria linea di pensiero Cossette cita le ricerche realizzate da Lancaster⁶⁴ negli anni '70 sui metodi di valutazione quantitativa dell'efficacia ma, anche se è possibile

⁶⁰ Ivi, p. 45.

⁶¹ Ivi, p. 46.

⁶² Per una definizione di indicatore cfr. p. 39 del presente lavoro.

⁶³ Ivi, p. 48.

⁶⁴ Cfr. Lancaster, Frederick Wilfrid. *If you want to evaluate your library...* seconda edizione, Champaign, University of Illinois, 1993; Lancaster, Frederick Wilfrid. *The measurement and evaluation of library services*, seconda edizione, Arlington, Information Resources Press, 1977.

riconoscere un evidente sostrato comune da cui entrambi muovono per elaborare le rispettive teorie, è altresì possibile definire per Lancaster un approdo in parte differente da quello raggiunto da Cossette.

La fiducia nei metodi quantitativo-oggettivi è il nodo fondamentale per entrambi gli studiosi ma Lancaster sembra mostrare una certa apertura, seppur con cautela, anche agli aspetti più propriamente soggettivi della ricerca e così anche il punto di vista dell'utenza, e non più solo quello della biblioteca, inizia ad essere preso in considerazione come fonte di quelle preziose informazioni che altrimenti rimarrebbero escluse dai processi di valutazione.

Del resto già Cossette riconosce come l'attività di valutazione, realizzata tramite l'applicazione di standard, mostri l'inconveniente e il limite di non rappresentare in alcun modo i bisogni degli utenti; al contempo però un'indagine di tipo soggettivo, in cui questi ultimi sono direttamente interrogati per determinare la qualità dei servizi offerti, non è ritenuta valida perché incentrata sulla percezione che ne hanno gli utenti: "Come fa notare Kantor una inchiesta d'opinione analizza le impressioni che ha l'utenza riguardo al servizio fornito, ma non effettua una analisi oggettiva del servizio stesso".⁶⁵

Un'inchiesta di opinione non può dunque essere considerata come uno studio di valutazione poiché, rimanendo ad un livello più superficiale, può contribuire a fornire solo indicazioni di massima,

⁶⁵ Cossette, André. *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, in *Sull'informazione e sui servizi*, saggi di Vilma Alberani, Ralph Blasinghame e Mary Jo Lynch, André Cossette, cit., p. 54.

come possono essere quelle relative all'individuazione dell'uso e del non uso, ma non può fornire una diagnosi approfondita e oggettiva, non consentendo in alcun modo di evidenziare tutti i punti di forza e di debolezza della struttura.

Di contro Lancaster non ritiene che gli studi soggettivi, in cui l'elemento costitutivo è rappresentato proprio dalle opinioni, non possano contribuire ad arricchire ogni attività di valutazione proprio perché, se l'obiettivo è ottenere una diagnosi completa, solo questo tipo di indagini può misurare quegli aspetti che una misurazione oggettiva non riesce ad analizzare; in questa prospettiva le analisi di tipo quantitativo possono essere utilizzate in modo integrato come strumento di verifica delle opinioni raccolte con gli studi soggettivi:

“Subjective studies – based on opinions – are not without value because it is important to know how people feel about a service. But an evaluation is of most value if it is analytical and diagnostic, seeking to discover how the service might be improved, and it is difficult to base this type of study on opinion alone”.⁶⁶

Ogni attività di valutazione, inserita in questo medesimo quadro concettuale di riferimento, può acquisire peculiarità proprie a seconda delle motivazioni, che possono essere individuate a monte di ciascuno studio, e degli obiettivi che si intende raggiungere una volta che l'inchiesta sarà conclusa; a tal proposito Lancaster

⁶⁶ Lancaster, Frederick Wilfrid. *If you want to evaluate your library...* seconda edizione, cit., p. 9.

analizza ed individua quattro possibili tipologie di “reasons” responsabili dell’avvio di un’indagine di valutazione dei servizi.⁶⁷

Primo e più semplice scopo che può essere raggiunto è sicuramente quello di misurare il livello di qualità riscontrato nell’erogazione di un determinato servizio, in modo da definire una sorta di termine di paragone con cui poter comparare i risultati di misurazioni future.

Utilizzabili su più vasta scala ma sicuramente di più difficile applicazione sono le misurazioni progettate al fine di confrontare molteplici strutture e servizi; in questo tipo di rilevazioni si ha infatti l’indubbio vantaggio di comporre un quadro d’insieme ricco di informazioni ma, d’altra parte, è necessario far dialogare solo sistemi di valutazione compatibili fra loro e strutturati secondo i medesimi standard.

Condurre un’indagine su un servizio potrebbe essere poi un’esigenza nata per documentare in modo inequivocabile i risultati raggiunti e costruire, di conseguenza, un rapporto costi/benefici in grado di giustificare l’esistenza stessa del servizio nell’ambito della programmazione gestionale e finanziaria della biblioteca.

Ultima ma forse più importante attività di valutazione è quella che mira ad analizzare ciascun servizio al fine di individuarne punti di forza e criticità: tutte le informazioni così raccolte verranno utilizzate per progettare gli interventi correttivi necessari, non solo a colmare le lacune individuate, ma anche ad innalzare il livello della prestazione erogata.

⁶⁷ Ivi, p.8-9.

Già Orr nel 1973⁶⁸ sottolinea come le attività di valutazione debbano essere utilizzate a supporto delle decisioni prese a livello gestionale ed infatti, come cita lo stesso Lancaster, le principali responsabilità del “manager” consistono nel definire gli obiettivi dell’organizzazione, predisporre le risorse necessarie al raggiungimento dei risultati, pianificare programmi e servizi che possano ottimizzare le risorse a disposizione: un’attenta gestione delle risorse, dei servizi e dei benefici da essi derivati, tutti elementi fortemente interdipendenti l’uno dall’altro, può essere sostenuta solo da un accurato uso dei metodi di valutazione.

Ad ogni modo l’approccio soggettivo alla valutazione, già presente nel dibattito culturale dei decenni passati come elemento minoritario, ma via via sempre più determinante, arriva ad essere prevalente nel contesto italiano ed internazionale degli studi biblioteconomici degli anni ’90 del Novecento.

Le criticità riscontrate sia nelle metodologie soggettive che in quelle oggettive vengono ora rilette in un’ottica di complementarità che attraversa i concetti stessi di “soddisfazione dell’utente” e di “qualità”:

“... la qualità rappresenta il punto di vista che trasversalmente attraversa sia i metodi di valutazione oggettivi che quelli soggettivi e che la soddisfazione dell’utenza in quanto obiettivo principale di qualsiasi biblioteca dovrebbe costituire la principale misura della sua efficacia. Le due facce della valutazione sono quindi del tutto complementari, il che non esclude che

⁶⁸ Orr, R. H. *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures*. “Journal of documentation”, n. 29, 1973, p. 315-322.

all'interno di ciascuna di esse sia opportuno operare delle scelte e chiarire i punti di partenza".⁶⁹

⁶⁹ Galluzzi, Anna. *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*, a cura di Giovanni Solimine, cit., p. 351.

II. La misurazione nelle biblioteche accademiche

II.1. La misurazione come condizione indispensabile

Le biblioteche di ambito accademico, siano esse universitarie o di università⁷⁰, non rimangono indifferenti di fronte all'interesse nei confronti delle tematiche della misurazione e della valutazione nato in seno alla biblioteconomia italiana ed internazionale negli ultimi decenni del secolo scorso.

Come per le biblioteche pubbliche, anche nelle biblioteche “accademiche” i primi esperimenti di valutazione dei servizi si trasformeranno poi in pratiche consolidate e standardizzate all'interno dei processi di gestione, poiché “evaluation is an essential element in the successful management of any enterprise”.⁷¹

⁷⁰ Con il termine “biblioteche universitarie” si intendono quelle strutture statali che già tra il Settecento e l'Ottocento erano “al servizio degli studi universitari” e che oggi dipendono dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali; le “biblioteche di università” sono quelle istituzioni che invece sono nate all'interno delle stesse università grazie al provvedimento firmato dall'allora ministro Ruggero Bonghi nel 1876, cfr. Montecchi, Giorgio – Venuda, Fabio. *Manuale di biblioteconomia*, quarta edizione, Milano, Editrice Bibliografica, 2006, p. 55-56. Con questo “Regolamento organico delle biblioteche governative” veniva riconosciuta la possibilità di istituire una propria biblioteca, per esigenze di didattica e di ricerca, alle facoltà, ai musei e ad altre strutture universitarie; per far questo veniva utilizzato il 60 % del finanziamento stanziato dal Ministero dell'istruzione pubblica per la biblioteca universitaria già esistente nella medesima città (cui rimaneva il restante 40 %), fondando così quelle che diventeranno le vere e proprie biblioteche delle università. Per un'analisi puntuale dell'intero documento cfr. Biagetti, Maria Teresa. *Biblioteconomia: fondamenti e linee di sviluppo*, Milano, Franco Angeli, 2011, p. 27.

⁷¹ Lancaster, Frederick Wilfrid. *If you want to evaluate your library...* seconda edizione, cit., p.15.

Una biblioteca che non considera l'attività di valutazione come un'esigenza necessaria alla propria struttura organizzativa non può riconoscersi nelle famose cinque leggi della biblioteconomia elaborate dal bibliotecario indiano Ranganathan, ma finirà piuttosto per osservare proprie leggi opposte a quelle "ufficiali": questa è l'affermazione di Line che, seppur con le dovute cautele, è ripresa e chiarita da Lancaster.⁷²

Le cinque leggi di Ranganathan	Le cinque leggi delle academic libraries (secondo Line)
Books are for use	Books are for collecting
Every reader his book	Some readers their books
Every book its reader	Some books their readers
Save the time of the reader	Waste the time of the reader
The library is a growing organism	The library is a growing mausoleum

Figura 1.

Le provocatorie affermazioni di Line assumono un significato rilevante se contestualizzate in un quadro cronologico ben determinato: fino a quando infatti le biblioteche "accademiche" non si sono dotate di strumenti di valutazione validi e oggettivi, per analizzare la propria struttura e il proprio operato, non è stato possibile possedere una visione chiara dei servizi offerti e del reale grado di soddisfazione degli utenti. Operando in uno scenario così

⁷² Ibidem. In questo contesto viene citato Line, M. B. *Review of use of library materials: the University of Pittsburgh study*. "College & research libraries", n. 40, 1979, p. 557-558.

poco definito, privo di un contatto vero con la realtà, la biblioteca ha creduto di svolgere la propria funzione istituzionale senza però tener concretamente fede alla propria mission: e così i libri venivano accumulati senza incentivarne l'uso, non venivano create le condizioni più adatte per favorire l'incontro tra i testi e i lettori e la biblioteca più che un organismo in crescita, e quindi vivo, finiva per essere un mausoleo (cfr. Figura 1).

La quinta legge di Ranganathan invece è quella che, più ancora delle altre, implica l'esistenza di continue attività di misurazione e valutazione poiché, per far sì che sussista una crescita, intesa in termini manageriali, è necessario che ci sia il cambiamento: solo un'attenta analisi del contesto e dei fattori ambientali può determinare le criticità su cui intervenire e le modalità con cui attuare gli interventi di miglioramento, poiché "evaluation is not an end in itself"⁷³ ma deve essere finalizzata ad ottenere determinati obiettivi, chiaramente definiti già in fase progettuale, e a fornire risposte a quegli interrogativi che un'attenta gestione dovrebbe porsi per riuscire ad essere efficace.

II.2. L'identità della biblioteca nelle università

Preliminare a qualsiasi attività di valutazione è dunque la definizione dell'identità della biblioteca e, con questa, l'identificazione degli scopi istituzionali e degli obiettivi concreti da raggiungere.

⁷³ Ivi, p.16.

Secondo quanto riportato nelle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, lo scopo di una biblioteca universitaria è quello di “selezionare, raccogliere, organizzare l’informazione e consentirne l’accesso agli utenti, in primo luogo a quelli istituzionali, vale a dire ai membri dell’istituzione”⁷⁴, e la visione che è possibile trarne è quella di un sistema documentario che persegue obiettivi documentaristici in un contesto ben determinato.

Come altre tipologie di biblioteche, anche quelle accademiche organizzano il proprio servizio su due fronti distinti: da una parte troviamo tutte le attività volte a soddisfare le necessità informative degli utenti, dall’altra l’impegno ad incentivare un uso sempre maggiore dei servizi e delle risorse disponibili, promuovendone la diffusione e la conoscenza attraverso programmi di user instruction che, a livello locale, aprono la strada a vere e proprie campagne di information literacy.⁷⁵

Attorno a questo secondo aspetto del profilo della biblioteca, attivo e quasi proattivo, su cui negli ultimi anni si tende a porre maggiormente l’accento, sono state sviluppate alcune teorie biblioteconomiche incentrate sull’interazione tra biblioteca e pedagogia che, nonostante abbiano avuto il merito di sottolineare l’importante ruolo della biblioteca stessa nell’attività di supporto alle strutture dell’istruzione, hanno però portato ad estremizzare

⁷⁴ International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, cit., p. 19.

⁷⁵ Sull’argomento cfr. Lucchini, Patrizia. *La formazione dell’utente: metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007.

questo concetto fino a travisarne l'idea originaria, attribuendo così alla biblioteca compiti e funzioni ad essa estranee.⁷⁶

Si fa riferimento in particolar modo a quelle filosofie che si ispirano al modello del “collège-bibliothèque” e della biblioteca come “centre de ressources didactiques”, dove proprio la biblioteca assume un ruolo centrale all'interno della struttura didattica e in cui non esistono più netti confini tra le professionalità che interagiscono in questo ambiente, siano essi bibliotecari o professori, con il conseguente rischio che la funzione documentalistica sia riassorbita da quella più propriamente pedagogica.

In questa prospettiva i criteri per valutare l'efficacia di una “biblioteca di insegnamento”⁷⁷ diventerebbero esclusivamente pedagogici, perché di fatto viene negata l'esistenza di professionisti di scienze documentarie nel settore dell'istruzione e, con questi, l'esistenza di tutto un bagaglio di competenze specialistiche.

Quello che Cossette cerca di chiarire a gran voce è che ciascuna biblioteca inserita in un contesto educativo, sia esso scolastico o universitario, riesce ad interagire perfettamente con le strutture didattiche proprio per il servizio che offre in qualità di centro di documentazione, e che quindi non ha bisogno di modificare la propria natura per assolvere alle proprie funzioni.⁷⁸

La biblioteca inserita in un contesto pedagogico costituisce un servizio informativo a sé, dotato di autonomia organizzativa e

⁷⁶ Cfr. Cossette, André. *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, in *Sull'informazione e sui servizi*, saggi di Vilma Alberani, Ralph Blasinghame e Mary Jo Lynch, André Cossette, cit., p. 57-64.

⁷⁷ Ivi, p. 59.

⁷⁸ Ibidem.

gestionale, che offre prodotti e servizi documentari utilizzati poi dalla struttura specificatamente educativa: è questa l'interazione esistente tra le due entità professionali all'interno del sistema educativo.

La biblioteconomia deve rimanere scienza dell'informazione registrata, non contaminata dalla pedagogia, e la biblioteca sarà realmente efficace come struttura documentaria solo se rimarrà fedele a questa sua identità; sarà realmente di supporto al sistema pedagogico se manterrà inalterate le proprie funzioni: la biblioteca deve individuare, comprendere e soddisfare le necessità informative degli utenti, permettendo loro di accedere ai documenti di cui hanno bisogno, e su questo sarà valutata; mentre invece non sarà suo compito partecipare al processo di assimilazione del documento da parte dell'utente, poiché questo rappresenta già un momento successivo e che appartiene esclusivamente alla sfera di competenza dell'istituzione educativa.

II.3. Misurare le biblioteche nelle università: un cammino lungo vent'anni

Al di là di qualsiasi teoria biblioteconomica o pedagogica, rimane il fatto, ormai innegabile, che la biblioteca è un elemento fondamentale del sistema università e che, come tale, deve essere oggetto di grande attenzione, non solo da parte del proprio ateneo, ma deve essere presa nella giusta considerazione anche in un'ottica

più ampia e coordinata quale è quella nazionale, diventare materia di analisi quantitative e qualitative.

Questa l'osservazione chiave contenuta nella premessa al progetto di ricerca sulla misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie, studio realizzato dall'Osservatorio per la valutazione del sistema universitario del MURST.⁷⁹

Prima che venisse condotta questa indagine infatti, i dati furono raccolti e analizzati nel 1998 per poi essere presentati all'inizio del 1999, gli studi e le concrete attività di misurazione e valutazione che possono essere registrati sono ancora esigui e parziali, poiché rimangono per lo più casi isolati e si limitano ad indagare solo alcuni aspetti quantitativi dell'attività delle strutture bibliotecarie, senza mai verificare il raggiungimento degli scopi istituzionali o la qualità dei servizi offerti.

Nel 1999, sulla scia dell'indagine svolta dal MURST, troviamo poi l'iniziativa della Commissione nazionale Università ricerca dell'AIB volta a promuovere la traduzione in italiano delle linee guida⁸⁰ per la valutazione delle biblioteche universitarie realizzate nel 1996 dall'IFLA; in questo modo anche il panorama bibliotecario italiano poteva avere un punto di riferimento per progettare e intraprendere attività di misurazione in modo più organico e strutturato ma, al di là di indicare una strada da seguire e gli strumenti più adatti da utilizzare, le *Linee guida* di fatto non

⁷⁹ Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare del gruppo di ricerca*, 1999, <<http://osservatorio.murist.it/ricbibl.htm>>.

⁸⁰ International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, cit.

presentano un carattere prescrittivo e ben si adattano a realtà anche differenti tra loro. Come premessa concettuale e di metodo va sottolineato che l'attività di monitoraggio, così come concepita nella pubblicazione dell'IFLA, deve essere contestualizzata in una prospettiva globale, che abbracci la biblioteca insieme ai suoi utenti, così da non rimanere un puro esercizio o un'operazione autoreferenziale bensì un lavoro finalizzato al miglioramento delle prestazioni e a soddisfare le esigenze dell'utenza, sia che si tratti di una singola struttura che di un sistema.⁸¹ Il concetto di sistema bibliotecario di ateneo, inteso come “insieme coordinato di strutture di servizio (biblioteche, archivi, centri di documentazione), responsabili della conservazione e sviluppo del patrimonio bibliotecario e della gestione dell'accesso alle informazioni documentali anche mediante tecnologie innovative”⁸², è giunto a piena maturazione solo negli anni Novanta del secolo scorso quando, in seno al Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, fu istituita la Commissione “Biblioteche e Documentazione”⁸³ proprio allo scopo di incrementare, favorire la diffusione e potenziare i servizi di biblioteca e documentazione; cercando così di far fronte ai sempre maggiori e sempre più diversificati bisogni informativi, adeguandosi al continuo evolvere delle tecnologie in un'ottica non più solo locale ma nazionale ed internazionale.

⁸¹ Ivi, p. 7-11.

⁸² Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, Commissione Biblioteche e Documentazione. *Per una politica di rinnovamento e potenziamento dei servizi di biblioteca e di documentazione nelle Università e negli Enti di Ricerca*, Roma, 1992, p. 15 <http://www.gimsba.it/system/files/pub/Commissione_Bisogno_1992.pdf>.

⁸³ La Commissione fu istituita nel 1991 ed è nota come “Commissione Bisogno” dal nome del coordinatore Paolo Bisogno.

Le *Linee guida*, pur tenendo fede all'idea e alla struttura dell'opera originaria, presentano alcune importanti varianti rispetto all'edizione anglosassone; Anna Galluzzi sottolinea in modo particolare l'autonomia che ha guidato i curatori dell'edizione italiana nell'operare alcune scelte non solo formali, ma anche di contenuto. Il titolo utilizzato nell'edizione italiana dimostra, ad esempio, la chiara volontà di disambiguare quegli aspetti che nel titolo originario finivano per essere meno intellegibili; allo stesso modo la selezione operata sul repertorio bibliografico da inserire nel volume, così come la traduzione dei termini tecnici, è stata fortemente determinata dalla realtà biblioteconomica italiana a cui il testo è rivolto, cultura professionale ormai pronta, laddove necessario, a prendere le distanze dal modello: esiste ormai un pubblico che non si limita più solo ad apprendere, ma è pronto a percorrere una strada propria.⁸⁴

La traduzione di *Measuring quality*, come ben sintetizza Giovanni Di Domenico⁸⁵, oltre a rappresentare di per sé un momento importante nella storia degli studi di management biblioteconomico, contribuendo ad arricchire la cultura italiana del settore, si inserisce in un contesto culturalmente e storicamente cruciale. Da una parte infatti questa pubblicazione trova terreno fertile nella ormai matura consapevolezza, raggiunta dal mondo bibliotecario italiano, della necessità di dotarsi di un manuale operativo di questo tipo, uno dei migliori esempi di cooperazione nel settore; dall'altra, in un ambiente lavorativo che inizia a

⁸⁴ Cfr. Galluzzi, Anna. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, Roma, AIB, 1999. "Bibliotime", A. 2, n. 2, 1999, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/galluzzi.htm>>.

⁸⁵ Di Domenico, Giovanni. *Percorsi della qualità in biblioteca*, cit., p. 27-36.

strutturarsi secondo i principi del management e della qualità totale, il panorama universitario italiano è investito da una vasta riforma legislativa⁸⁶ e organizzativa, l'Osservatorio del MURST citato ne è un esempio, che mira sempre di più a connotare l'istituzione università come un'azienda erogatrice di servizi e, di conseguenza, destinata ad intraprendere un'attività di misurazione dei servizi erogati; proprio del 1999 è un disegno di legge che impone alle università la realizzazione di un sistema di valutazione interno.⁸⁷

Un cambiamento epocale se si pensa a quanto, prima di questo momento, la pubblica amministrazione in generale abbia forse un po' trascurato di dedicare la giusta attenzione al corretto funzionamento dei servizi, lasciandone la gestione un po' a margine della propria attività di programmazione, e non percependo la responsabilità di doverne rispondere agli utenti che ne fanno uso.

In un suo intervento del 1994 Sandra Di Majo⁸⁸, nell'introdurre alcune osservazioni sull'attività di misurazione nelle biblioteche universitarie, descrive proprio questa trasformazione culturale nella

⁸⁶ La legge 537/93, art. 5 c. 2 prevede che “nelle università, ove già non esistano, sono istituiti nuclei di valutazione interna con il compito di verificare, mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, la corretta gestione delle risorse pubbliche, la produttività della ricerca e della didattica, nonché l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa”. La legge 168/89, art. 7 c. 7-8 afferma che “le università possono adottare un regolamento per l'amministrazione, la finanza e la contabilità” e prevede “forme di controllo interno sull'efficienza e sui risultati di gestione complessiva dell'università, nonché dei singoli centri di spesa, e l'amministrazione del patrimonio”. Il Dpr 29/1993, art. 20 dispone che presso tutte le amministrazioni pubbliche “sono istituiti servizi di controllo interno o nuclei di valutazione, con il compito di verificare, mediante valutazioni comparative dei costi e dei rendimenti, la realizzazione degli obiettivi, la corretta ed economica gestione delle risorse pubbliche, l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa”.

⁸⁷ Disegno di legge n. 5924 del 31 marzo 1999.

⁸⁸ Di Majo, Sandra. *Discussioni e proposte sulla valutazione della performance nelle biblioteche universitarie*, in *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese*, cit., p. 317-325.

gestione dell'amministrazione pubblica. Se ancora non è possibile confrontare la realtà italiana con quella di altri Paesi in quanto a valutazione dei risultati e gestione efficace delle risorse, sono comunque individuabili alcuni provvedimenti legislativi che mirano ad introdurre degli elementi innovativi nel panorama normativo italiano, come l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di dotarsi di un nucleo di valutazione interna al fine di "verificare, mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, la corretta gestione delle risorse pubbliche, la produttività della ricerca e della didattica, nonché l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa"⁸⁹, o la necessità di uniformarsi a dei principi-guida per l'erogazione dei servizi pubblici.⁹⁰

Questa strada aperta verso una gestione consapevole delle istituzioni pubbliche ha portato, a dieci anni di distanza, non solo a ribadire quanto già espresso, ma anche ad approfondire l'aspetto del "buon andamento dell'azione amministrativa", introducendo i concetti di "qualità" e di "qualità percepita dagli utenti".

Se negli anni Novanta quindi ci troviamo davanti al sorgere di una "coscienza di servizio", negli anni Duemila questa nozione è ormai già assimilata e si inizia a parlare di qualità dei servizi offerti, da intendersi come "rapporto fra le aspettative (i bisogni degli utenti) e le prestazioni (i servizi forniti)"⁹¹; necessariamente si deve quindi misurare l'attività della struttura da una prospettiva

⁸⁹ Legge n. 537 del 24 dicembre 1993, citata da Di Majo, Sandra. *Discussioni e proposte sulla valutazione della performance nelle biblioteche universitarie*, in *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese*, cit., p. 317-318.

⁹⁰ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

⁹¹ Solimine, Giovanni. *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, cit., p. 133.

diversa, che consenta di prendere in considerazione non solo i dati che ciascuna istituzione è in grado di ricavare dall'analisi dei propri prodotti e servizi, ma anche il reale livello di soddisfazione dell'utenza, integrando così in un'unica visione un punto di vista interno ed uno esterno alla realtà da indagare: troviamo così le due direttive⁹² emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nel 2004 e nel 2005, dedicate rispettivamente alla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, alla qualità dei servizi online e alla misurazione della soddisfazione degli utenti.

Già nelle *Linee guida* in effetti si dichiarava, fra i criteri fondamentali sui quali costruire l'intero lavoro, di “concentrare la propria attenzione su indicatori orientati all'utenza”⁹³ poiché “l'affidabilità delle istituzioni che forniscono servizi diventa l'interesse principale delle singole amministrazioni” e quindi “le pubbliche relazioni assumono una sempre maggiore importanza: le biblioteche hanno bisogno di strumenti per pubblicizzare e divulgare le loro attività”.⁹⁴

I dati, analizzati singolarmente e opportunamente posti in relazione tra loro per la costruzione di indicatori, in questa nuova ottica sono utilizzati per sviluppare un'attività di misurazione, che non si limita ad essere una pura raccolta di numeri ma una vera e

⁹² Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini*, 2004, <http://www.innovazionepa.gov.it/media/341994/customer_satisfaction.pdf>; Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, *Qualità dei servizi online e misurazione della soddisfazione degli utenti*, 2005, <http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/7DA4D7B7-4FCD-4634-AFE1-27BC26FD5697/0/002_direttiva_qualità_servizi_27_luglio_05.pdf>.

⁹³ Cfr. International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, cit., p. 13.

⁹⁴ Ivi, p. 17; cfr. inoltre Di Domenico, Giovanni. *Percorsi della qualità in biblioteca*, cit., p. 28.

propria indagine del livello di efficacia raggiunto dalla biblioteca nell'erogazione di un servizio, sia in termini di risultati ottenuti sia in termini di grado di soddisfazione espresso dall'utenza. E questa visione organica dell'attività di misurazione si rispecchia anche nella struttura complessiva dell'opera che, pur costituendo un valido strumento di supporto alla costruzione di un'attività di monitoraggio interna e quindi quantitativa (è la biblioteca che analizza i propri risultati), non trascurava di dedicare due dei diciassette indicatori⁹⁵ previsti rispettivamente alla determinazione della "Soddisfazione dell'utente" e della "Soddisfazione dell'utente per i servizi ad accesso remoto".

Un'analisi lucida del contesto in cui nascono le *Linee guida* è offerta dall'articolo di Elisabetta Pilia del 1997⁹⁶, in cui le tematiche della misurazione e della valutazione delle biblioteche sono inserite nel più ampio panorama della società dell'informazione.

La Commissione Europea, già dal 1995, aveva lavorato per definire i confini e i presupposti della cosiddetta "società conoscitiva", quella "in cui la posizione di ciascun cittadino sarà determinata dalle conoscenze che avrà acquisito e che è in grado di

⁹⁵ Per una definizione di indicatore cfr. il capitolo I del presente lavoro. Gli indicatori presentati nelle *Linee guida* sono: 1) Tasso di penetrazione, 2) Orario d'apertura in relazione alla domanda, 3) Liste di controllo, 4) Uso delle raccolte, 5) Uso delle raccolte per aree tematiche, 6) Documenti non utilizzati, 7) Ricerca di un documento noto, 8) Ricerca per argomento, 9) Velocità di acquisto, 10) Velocità nel trattamento del libro, 11) Disponibilità, 12) Tempo di consegna dei documenti, 13) Velocità di prestito interbibliotecario, 14) Tasso di risposte corrette, 15) Accessi remoti *pro capite*, 16) Soddisfazione dell'utente, 17) Soddisfazione dell'utente per i servizi ad accesso remoto.

⁹⁶ Pilia, Elisabetta. *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*. "Bollettino AIB", A. 37, n. 3, 1997, p. 281-324.

acquisire attraverso un apprendimento che accompagna tutto l'arco della vita.⁹⁷

Ne consegue che le biblioteche, accanto alle istituzioni educative, vengono investite di una responsabilità ancora maggiore rispetto al passato, poiché chiamate a produrre risultati, ovvero servizi, in grado di soddisfare le nuove e crescenti esigenze informative degli utenti; risultati che possono essere raggiunti e verificati solo applicando tecniche di gestione e di valutazione di stampo manageriale.

Le attività di monitoraggio sono state oggetto di studi e sperimentazioni nel contesto bibliotecario internazionale già a partire dagli anni Settanta del Novecento, ma solo successivamente l'Italia è entrata a far parte di questo dibattito teorico e, a poco a poco, sono state avviate anche le prime indagini sul campo, che hanno visto protagoniste da subito le biblioteche pubbliche e le biblioteche di ambito universitario solo in un secondo momento.

In questa prima fase le misurazioni attuate mirano essenzialmente a quantificare le risorse impiegate, i costi registrati e i carichi di lavoro assegnati per il funzionamento delle attività di biblioteca, privilegiando così non solo un'analisi quantitativa e interna del sistema, ma anche la prospettiva dell'efficienza rispetto a quello dell'efficacia; esemplificativo di questi due differenti punti di vista è il dibattito sintetizzato in un articolo di Giovanni Solimine del 1997.⁹⁸

⁹⁷ Ivi, p.281.

⁹⁸ Solimine, Giovanni. *Efficienza vs efficacia: nuove strade per progettare la qualità*. "Biblioteche oggi", A. 15, n. 5, 1997, p. 30-35.

Se da una parte c'è chi, come Anna Maria Tammaro⁹⁹, sostiene che l'attività di misurazione debba essere finalizzata soprattutto all'analisi dei risultati ottenuti in relazione alle risorse impiegate (input), dall'altra c'è invece chi, tra cui Di Domenico e lo stesso Solimine, preferisce condurre l'opera di monitoraggio in una direzione che approdi ad un confronto tra i risultati rilevati e gli obiettivi fissati (output).

Quest'ultima prospettiva in realtà non nega l'importanza che i dati quantitativi, di cui parla Anna Maria Tammaro, hanno ai fini di una corretta gestione, ma in quest'ottica la biblioteca è vista soprattutto come una struttura che eroga servizi e, di conseguenza, l'attività di valutazione non può che essere orientata maggiormente alla misurazione del livello di efficacia registrato piuttosto che al contenimento dei costi, aspetto questo di sicuro rilievo nel processo gestionale della biblioteca, ma inevitabilmente subordinato al raggiungimento degli obiettivi; del resto anche l'impianto di *Measuring quality*, come abbiamo avuto modo di commentare, è stato costruito proprio per analizzare i risultati ottenuti in merito ai servizi al pubblico erogati: la qualità rilevata dipende dal livello di efficacia raggiunto.¹⁰⁰

Le istanze culturali e cognitive emerse a metà degli anni Novanta invece, a cui la biblioteca si trova a dover rispondere, reclamano che l'attenzione delle politiche gestionali sia rivolta ad altri aspetti dell'organizzazione della struttura; chiedono che

⁹⁹ Tammaro, Anna Maria. *La biblioteca universitaria quantificabile: un modello operativo per la gestione consapevole del sistema bibliotecario d'ateneo*, con la collaborazione di Francesca Landi. "Biblioteche oggi", A. 15, n. 2, 1997, p. 66-77.

¹⁰⁰ Solimine, Giovanni. *Efficienza vs efficacia: nuove strade per progettare la qualità*, cit., p. 32-33.

l'obiettivo delle attività di misurazione sia definito secondo parametri differenti, che prendano maggiormente in considerazione il livello di efficacia raggiunto, anche e soprattutto in rapporto all'utenza che usufruisce del servizio, servizio che deve essere perciò costruito proprio con lo scopo di soddisfare le esigenze degli utenti e, con questo criterio, misurato: si inizia a lavorare per passare "dalla logica del miglior rapporto costi/benefici a quella della *user satisfaction*, che è propria della biblioteca efficace".¹⁰¹

E nel decennio successivo la figura dell'utente è in effetti al centro dell'attenzione e del dibattito portato avanti in seno alla biblioteconomia italiana: "finalmente il *progetto cliente* entra preponderante anche in biblioteca", sono queste le parole "trionfanti" con cui Marina Corbolante apre un suo articolo¹⁰² pubblicato su "Biblioteche oggi" nel 2000. Nel fare un bilancio su quanto è stato fatto e su quanto ancora resta da fare per poter collocare in modo proficuo l'attività di misurazione all'interno del processo gestionale della biblioteca, unica via questa per far sì che l'indagine non rimanga fine a se stessa, l'autrice ritiene che, se alcuni passi in avanti sono stati già compiuti dal punto di vista teorico e sono stati ben definiti alcuni concetti fondamentali, molto ancora resta da fare per individuare metodologie e strumenti che diano attuazione alle teorie sulla qualità elaborate fino ad allora.

Dal punto di vista della qualità erogata, aspetto già analizzato in varie indagini svolte a livello locale, quello che si richiede,

¹⁰¹ Pilia, Elisabetta. *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, cit., p.284.

¹⁰² Corbolante, Marina. *Monitorare la qualità: modelli applicativi di misurazione dei servizi nelle biblioteche di università*. "Biblioteche oggi", A. 18, n. 2, 2000, p. 58-62.

considerando anche l'esperienza riportata dall'autrice¹⁰³, è che le pratiche di rilevazione dei dati non siano lasciate all'improvvisazione ma siano condotte secondo parametri uniformi e condivisi.

Per quanto riguarda la qualità percepita, le indagini di approccio qualitativo mirate a determinare il livello di soddisfazione dell'utenza sono ancora poche e poco sperimentate, ma di indubbia utilità per cogliere quegli aspetti che sfuggono alle misurazioni quantitative delle prestazioni della biblioteca: l'auspicio è quello di giungere un giorno ad integrare con successo le due differenti tipologie di analisi per poter pianificare un'attività di monitoraggio della qualità realmente efficace ai fini di una gestione responsabile.¹⁰⁴

II.3.1. GIM - Gruppo Interuniversitario di Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo

L'esigenza di dotarsi di metodologie di indagine condivise a livello nazionale, di cui si faceva portavoce anche Marina Corbolante nel suo articolo, diventa la ragione fondante di GIM¹⁰⁵ (Gruppo Interuniversitario di Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo), gruppo di lavoro nato proprio nel 2000 e composto da esponenti di alcuni sistemi bibliotecari di Ateneo italiani: nel 2010 gli Atenei che partecipano ai lavori di GIM sono 16 e

¹⁰³ Marina Corbolante nell'articolo citato riporta la propria esperienza di indagini quantitative effettuate presso il sistema bibliotecario dell'Università di Padova.

¹⁰⁴ Cfr. Corbolante, Marina. *Monitorare la qualità: modelli applicativi di misurazione dei servizi nelle biblioteche di università*, cit., p. 62.

¹⁰⁵ Tutte le informazioni sull'attività di GIM e i risultati delle indagini effettuate sono disponibili sul sito internet all'indirizzo <http://www.gimsba.it/>.

rappresentano il 30 % del sistema bibliotecario accademico nazionale.

L'attività portata avanti da GIM si sviluppa su vari fronti, che vanno dallo studio delle metodologie migliori da applicare alle indagini dei sistemi bibliotecari di Ateneo alla progettazione e realizzazione di rilevazioni di dati sul territorio nazionale.

In questo modo le informazioni ricavate dalle varie rilevazioni possono essere utilizzate non solo dagli Atenei indagati, che hanno così l'opportunità di interpretare gli aspetti positivi e le criticità emerse dal monitoraggio effettuato, ed impiegarli poi in fase di programmazione gestionale, ma anche da GIM, che potrà avere un quadro sempre aggiornato del panorama bibliotecario italiano di ambito accademico e materiale per sviluppare le indagini successive; senza contare la preziosa opportunità di costruire un archivio dei dati raccolti, alimentato ad ogni successiva rilevazione, che sarà utilizzato non solo in fase di analisi ma che rappresenterà una vera e propria storia dell'evoluzione dei sistemi bibliotecari di Ateneo italiani.

L'operato di GIM ha portato ad effettuare finora (2011) tre indagini a livello nazionale: la prima, che ha ricevuto il sostegno del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) del MIUR, è del 2003 e sono stati raccolti i dati relativi all'anno 2002, mentre la seconda, appoggiata stavolta dalla Commissione Biblioteche della Conferenza dei Rettori Italiani (CRUI), è stata condotta nel 2007 con riferimento ai dati

del 2006; l'ultima rilevazione infine è del 2011 limitatamente ai dati 2010.¹⁰⁶

II.4. Le indagini sulla soddisfazione degli utenti nelle biblioteche di ambito universitario

Il ruolo svolto dalle attività di misurazione dell'efficacia e dalle indagini sulla soddisfazione dell'utenza è considerato fondamentale nell'ottica di una gestione responsabile della struttura bibliotecaria, e ciascuna rilevazione deve essere condotta in modo rigoroso.

Dopo aver raccolto tutti i dati necessari all'indagine, è necessario analizzarli e interpretarli in modo corretto e oggettivo, senza introdurre alcun elemento personale alle informazioni ricavate dall'inchiesta: quanto emerso verrà poi utilizzato in fase di programmazione per individuare gli aspetti dell'organizzazione necessari di un intervento correttivo o, al contrario, quelli che possono essere migliorati e per cui confermare quanto già realizzato.

Parte integrante di ogni attività di misurazione e fase finale del processo di ricerca è la presentazione dei risultati ottenuti; questa relazione, che sarà impostata in modo coerente agli scopi dell'indagine, rappresenterà un prezioso strumento di

¹⁰⁶ Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi Roma Tre ha partecipato a tutte le rilevazioni nazionali condotte da GIM, cfr. il paragrafo II.5. del presente lavoro, p. 84.

informazione, non solo per la comunità più direttamente coinvolta dall'inchiesta ma anche per l'intera comunità bibliotecaria.¹⁰⁷

Completa e puntuale è la rassegna compilata da Santocchini¹⁰⁸ sulle più significative indagini realizzate negli Atenei italiani negli ultimi vent'anni. A partire da quelle progettate a livello di singola biblioteca, fino a quelle che abbracciano un intero sistema bibliotecario, ogni attività di monitoraggio descritta, pur nella specificità del contesto in cui viene concepita e sviluppata, può essere ricondotta a una tendenza comune o analizzata nell'ambito dell'evoluzione riconosciuta alla biblioteconomia manageriale degli ultimi decenni.

Fra gli elementi più significativi che affiorano da questo studio c'è da segnalare che nei sistemi bibliotecari di Parma e Firenze, così come presso la Biblioteca della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, ciò che emerge, tra la fine degli anni Novanta del Novecento e i primi anni Duemila¹⁰⁹, è l'esistenza di una struttura organizzativa solida, in cui i principi della qualità totale e del management sono già profondamente radicati, che programma le indagini di customer satisfaction proprio perché le ritiene necessarie per determinare la qualità percepita dai propri utenti in relazione ai servizi erogati.

L'utente diventa oggetto di interesse per la biblioteca, ne viene indagata l'identità e analizzate le istanze di cui si fa portavoce nei

¹⁰⁷ Cfr. Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, cit., p. 425-433.

¹⁰⁸ Santocchini, Emiliano. *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, cit., 2010.

¹⁰⁹ La rilevazione condotta presso il sistema bibliotecario di Parma è del 1999, quella realizzata a Firenze si sviluppa tra il 2001 e il 2002 ed, infine, l'indagine condotta a Pisa è datata tra il 2002 e il 2003.

confronti della struttura, poiché gli obiettivi istituzionali possono essere raggiunti a pieno solo producendo dei risultati concreti che incontrino le reali esigenze dell'utenza.

Dato il contesto universitario ad esempio, più ricettivo di altri nei confronti delle tecnologie digitali e dei servizi più innovativi, uno degli aspetti di servizio che le indagini svolte nelle biblioteche degli Atenei italiani non possono non misurare è il grado di penetrazione che queste “nuove” modalità di fruizione dell'informazione hanno raggiunto presso il pubblico accademico.

Nelle esperienze già citate, come anche per la Biblioteca dell'Università Cattolica di Milano¹¹⁰ o per la Biblioteca di Ateneo dell'Università di Trento¹¹¹, è possibile rintracciare alcune tendenze comuni e diametralmente opposte tra loro per quanto riguarda la conoscenza e l'utilizzo di questi servizi avanzati, da intendersi con questa dicitura sia la fruizione delle risorse elettroniche che l'utilizzo dei servizi interbibliotecari.

Sia a Milano che a Firenze, per citarne solo due, gli utenti erano chiamati ad indicare, per ciascuno dei servizi elencati nel questionario di valutazione somministrato, l'importanza attribuita al servizio, la frequenza d'impiego e il grado di soddisfazione raggiunto: in entrambi i casi ciò che è stato riscontrato è una spaccatura abbastanza netta tra una ridotta porzione di pubblico che conosceva e usava i servizi avanzati rispetto alla maggioranza che invece non era neanche in grado di esprimere alcun tipo di giudizio in relazione all'importanza. Di contro, quella percentuale, seppur minima, di utenti che fa uso dei medesimi servizi non solo

¹¹⁰ L'indagine, parte di un progetto di ristrutturazione più ampio, è del 1997.

¹¹¹ L'inchiesta di Trento è stata condotta tra il 1999 e il 2000.

attribuisce un alto grado di importanza agli stessi, ma esprime anche un certo livello di soddisfazione: l'uso, l'importanza e la soddisfazione sono tre variabili che tendenzialmente sono portate a crescere in modo proporzionale l'una all'altra. Stessa sorte per la rilevazione condotta all'interno del Sistema Bibliotecario di Ateneo di Bologna nel 2004 per cui, analizzando le motivazioni che spingevano gli utenti a recarsi in biblioteca, prevalevano di gran lunga le risposte che indicavano esigenze di base, a partire dallo studio indipendente dalle collezioni possedute fino ad arrivare alla consultazione e al prestito: evidente per tutte le realtà indagate l'esigenza di intensificare la comunicazione e la "pubblicità" relativamente a quei servizi poco conosciuti o, comunque, poco utilizzati; già a Bologna¹¹², in una precedente indagine del 2002, si aveva avuto la conferma che tutti i servizi più noti erano quelli più visibili, non solo da un punto di vista della comunicazione, ma anche da un punto di vista strettamente fisico e logistico di collocazione all'interno della biblioteca.

Interessanti anche le informazioni ricavate dall'indagine di Pisa circa l'uso del catalogo informatizzato e del servizio di reference; il servizio di reference d'altra parte si presta più di altri ad essere analizzato sia da prospettive quantitative che qualitative, poiché gli elementi che lo caratterizzano non sono traducibili esclusivamente in numeri ma ci sono tante componenti di accuratezza, esaustività e di relazione che richiedono specificatamente un approccio di tipo qualitativo.

¹¹² L'indagine a cui si fa riferimento è quella realizzata presso la Biblioteca di Discipline Umanistiche.

Le criticità emerse dall'indagine, oltre ad essere state analizzate in modo individuale, sono state anche contestualizzate in una problematica più ampia che riguarda la comunicazione tra la biblioteca e gli utenti.

Come in ogni dinamica comunicativa bidirezionale, possono essere rintracciati due poli di comunicazione che reciprocamente inviano e ricevono messaggi, in questo caso abbiamo l'istituzione biblioteca e gli utenti, e le difficoltà di interazione possono essere ascritte a entrambi gli elementi individuati.

Se da una parte è evidente una difficoltà della struttura nel fornire informazioni e guida agli utenti, dall'altra questi ultimi non risultano essere particolarmente ricettivi ai messaggi inviati loro dalla biblioteca: esemplari quindi a tal proposito i dati relativi all'uso del catalogo, che rimane per lo più ad un livello base, alla difficoltà di orientarsi tra i differenti strumenti di ricerca proposti e alla scarsa conoscenza del servizio di reference, che dovrebbe invece fornire all'utenza proprio quelle risposte di cui ha bisogno, risposte non solo informative sui contenuti, ma anche di metodo, fino quasi a lambire i confini dell'*information literacy*.

Da qui la necessità di ribadire come obiettivo primario l'elaborazione di una nuova modalità di comunicazione tra biblioteca e utenti, in grado di superare le difficoltà attuali e diventare così uno strumento realmente funzionale alla buona gestione della struttura.

II.4.1. Soddisfazione degli utenti: due esperienze a confronto

Continuando l'osservazione delle principali esperienze di indagine sulla soddisfazione degli utenti realizzate negli ultimi anni in Italia, possiamo arricchire il quadro finora delineato con altre due realtà, ognuna con una propria identità di ricerca ben definita, che abbiamo ritenuto particolarmente interessanti proprio perché rappresentative di differenti esigenze di indagine ed inserite in altrettanto differenti contesti accademici.

La prima inchiesta su cui ci soffermeremo è quella condotta presso il Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione "M. Puppo" dell'Università di Genova¹¹³ (CSB SdF) nel corso del 2009, in cui in realtà convergono due differenti progetti di ricerca, uno a livello nazionale e l'altro di iniziativa locale. Da una parte infatti il CSB SdF ha aderito al progetto nazionale "Good Practice", promosso dal Politecnico di Milano e volto ad indagare i vari "sistemi di misura delle prestazioni delle attività amministrative nelle università italiane, identificando le "buone pratiche" e diffondendole tra gli atenei partecipanti"¹¹⁴, e dall'altra ha pensato di condurre parallelamente anche un'indagine sulla soddisfazione dei propri utenti, da poter utilizzare nell'ambito di un progetto interno sul coordinamento dei servizi bibliotecari.

Questo progetto, in cui viene dedicato ampio spazio non solo alla formazione del personale di reference, ma anche alla

¹¹³ Novali, Gigliola. *Un approccio problem solving per l'analisi e la definizione degli standard di qualità: soddisfazione degli utenti e valutazione dei servizi in un'indagine del Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione dell'Università di Genova. "Biblioteche oggi"*, A. 28, n. 1, 2010, p. 23-33.

¹¹⁴ Ivi, p. 32.

programmazione di corsi di istruzione per l'utenza in un'ottica sempre più orientata all'*information literacy*, non può essere realizzato senza un'analisi dei bisogni e delle percezioni degli utenti; da considerare inoltre il cambiamento strutturale avuto dal CSB SdF che, da biblioteca di facoltà, è stato riorganizzato in una nuova sede come centro di servizio, arricchendo e potenziando in effetti l'aspetto dell'offerta dei servizi al pubblico ma, in controtendenza con quanto si è portati a vedere in altre ristrutturazioni bibliotecarie e biblioteconomiche, riportando parte del materiale nei depositi, a scapito dello "scaffale aperto", e reimpostando completamente le dinamiche di fruizione del materiale da parte degli utenti.

Accanto al questionario "Good Practice" è stato quindi elaborato un altro questionario cartaceo di valutazione dei servizi della biblioteca, somministrato contestualmente al primo agli utenti tra il 20 settembre e il 20 ottobre 2009; in via sperimentale poi lo stesso questionario è stato reso disponibile per la compilazione online sul sito web della biblioteca attraverso l'applicativo Google Docs.

La raccolta dei dati si è conclusa con soli 18 questionari compilati online e con 186 e 155 (sui 300 compilati) questionari cartacei validi rispettivamente per il progetto "Good Practice" e per l'indagine interna.

L'analisi delle informazioni raccolte mostra sicuramente l'efficacia di questo strumento di indagine e, considerando non solo questa positiva esperienza ma anche il progetto del CSB SdF

in generale, Gigliola Novali¹¹⁵ ribadisce la necessità di ripetere in futuro indagini simili, sulla totalità dei servizi offerti o solo su alcuni aspetti ritenuti particolarmente significativi.

Il processo di valutazione nell'esperienza dell'Ateneo di Genova è infatti di ampio respiro e si inserisce di supporto al progetto che vede il coordinamento dei servizi bibliotecari finalizzato alla realizzazione di standard di qualità, in accordo con le Linee Guida IFLA/UNESCO sul servizio bibliotecario pubblico, nell'ottica di sviluppo di operazioni di management e di marketing volte a radicare una biblioteca come questa, caratterizzata da un sapere specialistico e accademico, anche sul territorio.

Misurare per migliorare, questo potrebbe essere lo slogan adatto a sintetizzare la politica gestionale orientata al *problem solving* portata avanti dal CSB SdF, ed infatti anche i risultati dell'indagine interna sono stati utilizzati non solo per stampare una fotografia che rappresentasse lo stato dell'arte dei servizi della biblioteca, ma sono stati elaborati per programmare tutti quegli interventi migliorativi che le criticità emerse richiedevano.

L'analisi delle risposte date alla domanda elaborata per indagare il tipo di utilizzo che veniva fatto dei computer presenti nella sala lettura ad esempio, evidenziando quelle che erano le abitudini degli utenti, ha suggerito l'opportunità di ampliare, per quanto possibile, il numero delle postazioni, diversificandone l'utilizzo, anche in relazione all'attivazione di nuovi servizi come la stampa di articoli di pubblicazioni online.

¹¹⁵ Autrice della relazione sull'indagine e responsabile della stesura del questionario di valutazione.

Il profilo dell'utente che frequenta la biblioteca, rappresentante di una "generazione informatizzata" e inserita nella società dell'informazione, appare in realtà contraddittorio quando si affrontano le tematiche legate alla capacità di utilizzo delle risorse informative a disposizione per cui, anche chi ritiene di avere un buon livello di capacità nell'effettuare ricerche bibliografiche tramite strumenti informatici, finisce per ritenere un utile servizio l'istituzione di corsi di formazione sull'uso degli strumenti di ricerca. Nell'esperienza pratica del CSB SdF però la realtà è ancora più sfaccettata, perché molti utenti incontrano delle difficoltà già prima di affrontare l'uso delle risorse informative, non riuscendo a formulare in modo sintetico una propria richiesta di informazioni; nel rapportarsi poi al personale di reference capita a volte che l'utente sia interessato solamente a ricevere l'informazione di cui ha bisogno in senso stretto senza essere interessato ad acquisire competenze di metodo: il servizio di assistenza al pubblico dovrà quindi essere strutturato su più livelli in modo da soddisfare nel modo più opportuno ogni tipologia di richiesta, da quella più lineare a quella più complessa e articolata.

La tendenza all'implementazione continua del sito web, da poco rinnovato, con nuove funzionalità risulta essere una strategia vincente poiché, nonostante sia ancora uno strumento conosciuto a pochi, e sicuramente si può lavorare su questo aspetto, il parere espresso da quegli utenti che ne fanno già uso è complessivamente positivo, sia per quanto riguarda la qualità delle informazioni contenute sia per quanto riguarda la facilità di navigazione e orientamento tra le varie pagine.

Il programma di interventi migliorativi elaborato dal CSB SdF mira dunque a raggiungere non solo dei risultati concreti ma vuole “concretizzare un pensiero etico del lavoro, rendendo possibili scelte che rivelano un’idealità profonda, ben al di là dei servizi bibliotecari in sé”.¹¹⁶

La seconda indagine che vorremmo presentare in questa sessione di lavoro è quella progettata presso la Biblioteca dell’Area scientifica dell’Università degli Studi di Urbino “Carlo Bo”¹¹⁷ nel 2009.

La prospettiva da cui si parte stavolta per condurre l’attività di misurazione è un po’ diversa da quelle prese in considerazione finora: l’obiettivo che ci si prefigge è infatti quello di valutare l’impatto della biblioteca sulla propria utenza.

Pur partendo dal concetto di “centralità dell’utente”, come elemento chiave nell’organizzazione della biblioteca e nella strutturazione dei servizi infatti, lo scopo dell’indagine qui analizzata è quello di misurare l’impatto che i servizi della biblioteca hanno sugli utenti che ne usufruiscono: oggetto di interesse non è quindi solamente il servizio in sé (che può essere considerato un *output*) ma l’effetto prodotto da questo stesso servizio, e in questo caso possiamo parlare di *outcome*.

E proprio questo tipo di valutazione è richiesto nella cosiddetta “società della conoscenza”, quella in cui viviamo e quella in cui

¹¹⁶ Novali, Gigliola. *Un approccio problem solving per l’analisi e la definizione degli standard di qualità: soddisfazione degli utenti e valutazione dei servizi in un’indagine del Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione dell’Università di Genova*, cit., p. 32.

¹¹⁷ Chmielewski, Cristiana - Peruzzi, Marcella. *Valutare l’impatto delle biblioteche: il caso dell’Area scientifica dell’Università degli studi di Urbino “Carlo Bo”*. "Biblioteche oggi", A. 29, n. 1, 2011, p. 19-28.

anche l'informazione ha un'importanza economica; per cui le biblioteche devono dimostrare quali effetti concreti hanno prodotto sulla comunità dei propri utenti, in modo da “giustificare” l'impiego delle risorse finanziarie investite.

Più ancora che nelle indagini sulla soddisfazione dell'utenza, nel valutare l'impatto devono essere tenute nella giusta considerazione tutte le sfere coinvolte nel rapporto biblioteca/utente, siano esse razionali, emozionali o etiche¹¹⁸; solo acquisendo questo tipo di informazioni sarà possibile misurare realmente l'impatto della biblioteca sull'utenza, sulle sue conoscenze, capacità cognitive e abitudini di ricerca.

Nel caso di una biblioteca di ambito accademico poi, più ancora che per le biblioteche pubbliche, è necessario che l'indagine sull'impatto sia efficace nel dimostrare agli utenti, così come agli organi di governo dell'Ateneo, il valore che la stessa biblioteca rappresenta: spesso l'utente-tipo della biblioteca di università è già in possesso di competenze specifiche che lo rendono piuttosto autonomo nelle ricerche e a proprio agio nell'uso dei vari strumenti informativi, finendo così per non riconoscere la dovuta importanza proprio a quella struttura che, invece, dovrebbe essere fondamentale per il buon andamento dell'attività didattica e di ricerca all'interno dell'Ateneo.

Già nel 2006 docenti e ricercatori, afferenti alla Biblioteca dell'Area scientifica, sono stati sottoposti a un'indagine volta a misurare il loro grado di conoscenza e di utilizzo delle risorse elettroniche; grazie a quanto emerso in questa prima inchiesta,

¹¹⁸ Cfr. paragrafo I.3.2. del presente lavoro, p. 27.

sono state arricchite sia le collezioni di periodici elettronici che le raccolte di banche dati, e sono state organizzati corsi di istruzione all'uso di questi nuovi strumenti.

A distanza di alcuni anni, siamo precisamente nel 2009, nonostante si fosse già in possesso di dati confortanti circa l'uso delle risorse, acquistate sulla base delle indicazioni ricavate dal questionario del 2006, si è deciso di valutare, sottoponendo un questionario alle medesime categorie di utenti interpellate già qualche anno prima, fino a che punto gli interventi migliorativi, attuati negli anni precedenti, avessero dato i frutti sperati e quindi determinare "l'impatto sulle abitudini di ricerca dell'utenza per ricavare il valore che da essa viene attribuito alla biblioteca"¹¹⁹, analizzando a tal fine i risultati delle due indagini in modo integrato.

I dati così ricavati non fanno che confermare l'alto livello di apprezzamento e l'elevata frequenza d'uso delle risorse informative elettroniche da parte del segmento di utenza indagato, costituito esclusivamente da docenti e ricercatori.

Ai fini della valutazione dell'impatto della biblioteca sull'utenza però, ciò che deve essere sottolineato è l'importanza riconosciuta dagli stessi utenti all'attività della struttura, sia nel favorire l'accesso alle risorse elettroniche che nel fornire un ottimo supporto alle attività di ricerca.

La biblioteca viene quindi considerata come una partner indispensabile dell'attività di ricerca svolta nell'Ateneo, sia per la sua capacità di fornire in tempi brevi anche documenti di difficile

¹¹⁹ Chmielewski, Cristiana - Peruzzi, Marcella. *Valutare l'impatto delle biblioteche: il caso dell'Area scientifica dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo"*, cit., p. 20.

reperibilità, sia per la collaborazione offerta in fase di rendicontazione o di richiesta di finanziamenti.

L'arricchimento delle raccolte cartacee della biblioteca con sempre maggiori risorse elettroniche, invece di indebolire la figura della stessa biblioteca, ha portato ad un suo netto rafforzamento.

La Biblioteca dell'Area scientifica è riuscita a riaffermare la propria funzione di mediazione tra il patrimonio documentario e gli utenti; ne consegue quindi che il bibliotecario è la figura professionale più idonea sia ad utilizzare, nel modo più efficace possibile, le risorse informative sia a soddisfare i bisogni conoscitivi degli utenti, anche attraverso forme personalizzate di servizio.

La sfida del presente e del futuro sarà quella di accogliere favorevolmente ogni stimolo che verrà offerto dall'utenza, coinvolgendo a poco a poco anche quei segmenti di pubblico che rimangono ancora a margine dell'attività bibliotecaria; potenziare i servizi esistenti e soprattutto ribadire che la biblioteca costituisce l'unica via d'accesso a questi servizi.

II.5. Un approccio quantitativo alla qualità:

la Biblioteca delle Arti – sez. Architettura “Enrico Mattiello”
si misura

Preliminarmente alla presentazione dell'indagine sulla soddisfazione dell'utenza realizzata presso la sez. Architettura della Biblioteca delle Arti dell'Università degli Studi Roma Tre,

abbiamo ritenuto opportuno riportare i dati raccolti in occasione di un'indagine quantitativa realizzata presso la medesima struttura nel corso del 2011.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si è dimostrato da sempre sensibile alle tematiche della misurazione e della valutazione, favorendo il sorgere e l'evolvere di una cultura della qualità e traducendo questo interesse in operazioni concrete: ricordiamo a tal proposito la partecipazione a tutte le rilevazioni nazionali promosse da GIM e le operazioni di monitoraggio interne finalizzate ad una più puntuale conoscenza delle proprie attività e servizi.

Le indagini sono state realizzate attraverso l'uso di SiMonLib, un applicativo software progettato proprio per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari, che consente di raccogliere i dati relativi agli input e agli output delle biblioteche, di archiviare le informazioni ricavate rendendole funzionali ad attività di valutazione e autovalutazione, di operare confronti con i dati raccolti nel corso di molteplici indagini.

I dati qui presentati (Figura 2), utilizzati anche per rispondere al questionario predisposto per la Terza Rilevazione Nazionale GIM¹²⁰, sono stati raccolti presso la biblioteca oggetto della nostra ricerca e sono relativi all'anno 2010.

Queste informazioni sono di tipo puramente quantitativo (utenti potenziali, superficie, metri lineari di scaffalature, posti a sedere, postazioni informatiche e multimediali, patrimonio documentario, risorse elettroniche, numero di acquisizioni, unità di personale,

¹²⁰ Al momento della stesura del presente lavoro (ottobre 2011), i dati raccolti nel corso della Terza Rilevazione Nazionale GIM sono ancora in fase di elaborazione da parte del gruppo; la relazione ufficiale dell'indagine, completa di dati e indicatori, non è stata ancora presentata in via ufficiale.

numero di prestiti, numero di prestiti interbibliotecari e di document delivery, formazione utenti ecc.) e non si sovrappongono ai dati ricavati dall'indagine sulla soddisfazione dell'utenza presentata nel capitolo terzo del presente lavoro, bensì contribuiscono, insieme a questi, a realizzare un ritratto il più possibile completo della biblioteca, a fornire un'analisi della struttura che prenda nella giusta considerazione ogni aspetto dell'organizzazione, poiché solo un approccio globale, che abbracci tanto la prospettiva interna quanto quella esterna, può aprire la strada verso una gestione di qualità.

Nome misura	Descrizione	Architettura E. Mattiello (Madonna dei Monti + ex Mattiato)
Utenti potenziali	Utenza di riferimento delle biblioteche, intesa come persone fisiche a cui sono rivolti i servizi e i materiali delle biblioteche.	1577
2.1 Superficie totale	Tutti gli spazi occupati della biblioteca, espressi in metri quadrati. Vanno inclusi sia gli spazi accessibili al pubblico, sia quelli non accessibili	509,70
2.2 Superficie accessibile al pubblico	Superficie della biblioteca destinata ad essere usata da tutti gli utenti, espressa in mq	367,90
2.3 Metri lineari totali di scaffalatura	Metri lineari di scaffali destinati al materiale documentario della biblioteca sia accessibile al pubblico che nei depositi	466,40
2.4/2.5 - Metri lineari di scaffale aperto	Metri lineari di scaffale destinati a materiale documentario direttamente accessibile al pubblico.	0
2.6 - Numeri dei posti di lettura	Posti a sedere messi a disposizione degli utenti per la lettura e la consultazione	74

2.7 - Numero di postazione informatiche destinate al pubblico	Postazioni informatiche messe a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi di biblioteca.	7
2.8 - Numero di postazioni con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive	Postazioni dotate di lettore/stampatore di microforme o di apparecchiature audiovisive (es. proiettori, registratori, televisori ecc.) messe a disposizione del personale bibliotecario e del pubblico.	4
3.1.1 - Patrimonio documentario cartaceo - monografie	Nella voce comprendere: Libri moderni: documenti a stampa non periodici in forma codificata pubblicati a partire dal 1831; include monografie, opuscoli, miscellanee, repertori, grandi opere. Libri antichi: documenti a stampa non periodici in forma codificata pubblicati fino al 1830; include incunaboli, cinquecentine, seicentine, settecentine e opere pubblicate tra il 1801 e il 1830. Manoscritti: documenti originali scritti a mano o dattiloscritti.	11.946
3.1.2 - Patrimonio documentario-annate di periodici	Pubblicazione in serie sotto il medesimo titolo, pubblicate ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito.	2.218
3.1.3 - Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti	Abbonamenti a periodici cartacei correnti nel periodo di riferimento. Sono compresi dono e scambi.	86
3.1.4 - Patrimonio documentario-altro materiale documentario	Nella voce comprendere. Spartiti musicali: documenti musicali a stampa il cui contenuto è essenzialmente la rappresentazione di un testo musicale di norma attraverso note. Carte geografiche: rappresentazioni convenzionali, in scala ridotta, di fenomeni concreti o astratti nel tempo e nello spazio. Altro: altri documenti in formato cartaceo inventariati dalla biblioteca.	0

3.2 - Patrimonio documentario su supporto fisico non cartaceo	Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) su supporto fisico non cartaceo inventariate dalla biblioteca. Microforme: documenti fotografici che richiedono ingrandimento al momento dell'uso. Audiovisivi: documenti per la maggior parte costituiti da suono o immagini e che richiedono particolari attrezzature per essere visti o sentiti. Risorse informative su CD, DVD, Blu Ray o su altri supporti fisici digitali non cartacei.	17
3.3.1 - Risorse elettroniche - banche dati	Collezioni di dati immagazzinati su supporto elettronico o di singoli record (fatti, dati bibliografici e testi), con una interfaccia utente e un software per la ricerca e la rielaborazione dei dati.	0
3.3.2 - Risorse elettroniche - periodici elettronici	Pubblicazioni in serie sotto il medesimo titolo pubblicate in forma elettronica ad intervalli regolari o irregolari per un periodo di tempo indefinito.	9
3.3.3 - Risorse elettroniche - libri elettronici	Un testo elettronico ragionevolmente esteso, compiuto e unitario, opportunamente codificato ed eventualmente accompagnato da meta informazioni descrittive, pubblicato e reso accessibile elettronicamente.	0
3.4 - Acquisizioni effettuate nell'anno solare	Unità documentarie su carta o su qualsiasi altro supporto acquisite a qualunque titolo (acquisto, dono, scambio) e inventariate dalla biblioteca nel periodo di riferimento.	846
3.5 - Inventari in OPAC	Numero di unità documentarie della biblioteca la cui registrazione (completa di numero di inventario) è presente nel catalogo in linea.	14.181
4.1 - Personale dipendente	Tutte le unità di personale a tempo indeterminato e determinato che hanno prestato servizio presso la biblioteca nell'anno solare 2010, suddivisi per categorie.	5UL

4.3 - Personale non dipendente non professionalizzato	Tutte le unità di personale non provviste di formazione ed esperienza specifica adibite generalmente ad attività di supporto, che hanno effettuato delle prestazioni a favore della biblioteca con rapporti di lavoro non subordinati.	38
6.2 - Numero di prestiti	Transazioni dirette a prestare un documento della biblioteca ad uso esterno.	6.037
6.4 - Numero di prestiti interbibliotecari attivi	Transazioni dirette a prestare documenti a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (es. altre università, biblioteche statali etc).	8
6.5 - Numero di prestiti interbibliotecari passivi	Transazioni dirette a ricevere in prestito documenti da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo (es. altre università, biblioteche statali etc).	2
6.8 - Numero di Document Delivery attivi	Transazioni dirette ad inviare riproduzioni di documenti o loro parti a biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo o direttamente a utenti finali di biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.	10
6.9 - Numero di Document Delivery passivi	Transazioni dirette a ricevere riproduzioni di documenti o loro parti da biblioteche non appartenenti al proprio Ateneo.	2
6.13 - Ore di formazione destinate ai corsi di formazione per gli utenti istituzionali	Numero di ore di formazione destinate ai corsi di formazione per gli utenti istituzionali tenuti nell'anno 2010	5
6.14 - Utenti istituzionali partecipanti ai corsi di formazione	Numero di utenti istituzionali che hanno partecipato ai corsi di formazione per l'utenza nell'anno 2010	37

Figura 2.

III. Un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza.

La Biblioteca delle Arti dell'Università degli Studi Roma Tre –
sezione Architettura “Enrico Mattiello”

III.1. La biblioteca

La Biblioteca delle Arti è una struttura piuttosto giovane, del resto giovane è anche l'Università degli Studi Roma Tre, e nasce nel 1998 quando furono riunite in un'unica area la Biblioteca di area di Architettura e le biblioteche dei dipartimenti di Comunicazione letteraria e dello spettacolo e di Studi storico-artistici, archeologici e sulla conservazione.

La sezione Architettura, fondata nel 1995, è attualmente organizzata, come anche la Facoltà di Architettura, su due sedi distinte, quella centrale di Via della Madonna de' Monti 40 e quella ospitata in uno dei padiglioni restaurati dell'ex-Mattatoio in Largo Giovanni Battista Marzi 10, in attesa di ricostituirsi fisicamente in una struttura unica proprio nei locali di Testaccio.

Il patrimonio conservato è costituito da oltre 16000 opere monografiche, da più di 80 abbonamenti a riviste specializzate e da un pacchetto di risorse elettroniche continuamente aggiornato¹²¹; i principali servizi offerti agli utenti sono quelli di lettura e consultazione in sede, prestito, prestito interbibliotecario e

¹²¹ Si fa riferimento ai dati relativi all'anno 2010, raccolti e pubblicati dalla biblioteca sul proprio sito internet, consultabili alla pagina <http://host.uniroma3.it/biblioteche/download/statistichebAA.pdf>.

fornitura di documenti, riproduzione, informazioni e ricerche bibliografiche, postazioni telematiche.

III.2. La pianificazione dell'indagine

L'inchiesta svolta è stata progettata per indagare la percezione che gli utenti hanno della biblioteca e dei servizi erogati, misurare il loro grado di soddisfazione, registrando l'eventuale gap rispetto alle attese, tracciare il profilo dell'utenza che si serve della struttura, definire le dinamiche e le modalità di fruizione della stessa.

I risultati dell'inchiesta potrebbero essere utilizzati per evidenziare i punti di forza e le criticità del servizio in modo da individuare, nell'ambito della gestione ordinaria della biblioteca, i settori maggiormente bisognosi di un intervento migliorativo; inoltre, in vista del trasferimento nella nuova sede presso l'ex-Mattatoio e nell'ottica di una conseguente ristrutturazione del servizio in relazione al nuovo contesto, potrebbe essere utile avere un quadro dettagliato dell'attuale fisionomia della biblioteca, così come viene vista dai propri utenti.

La prospettiva della valutazione¹²² che sta dietro la realizzazione di un'indagine di customer satisfaction è di tipo qualitativo, in

¹²² “Insieme delle attività collegate utili per esprimere un giudizio per un fine, giudizio argomentato tramite procedure di ricerca che ne costituisce l'elemento essenziale ed imprescindibile di affidabilità delle procedure e fedeltà delle informazioni utilizzate per esprimere quel giudizio... Non esiste una valutazione affidabile, fuori dai processi di giudizio di puro senso comune, che non sia basata su attività di ricerca specifica e particolare definita ricerca valutativa”, definizione tratta dal glossario elaborato da Claudio Bezzi e consultabile online all'indirizzo <http://www.valutazione.it/PDF/Glossario.pdf>.

contrapposizione all'approccio puramente quantitativo rappresentato dall'analisi dei dati e dalla costruzione di indicatori da parte della stessa biblioteca relativamente ai propri prodotti e servizi. In quest'ultimo caso infatti l'attenzione della biblioteca è rivolta a se stessa e l'oggetto dell'attività valutativa è rappresentato dai propri prodotti e processi; nel primo caso invece l'ottica si apre verso l'esterno, puntando ad indagare la qualità percepita dagli utenti: è evidente quindi che ciascuna delle due prospettive riesce ad analizzare e a mettere in evidenza solo alcuni aspetti dell'istituzione biblioteca; per poter ottenere dei risultati il più possibile veritieri e in grado di rispecchiare la dimensione effettiva della realtà indagata è necessario lavorare per integrare entrambi gli approcci valutativi.

All'interno di questa prospettiva qualitativa si è deciso di condurre un'inchiesta di tipo quantitativo, basata cioè sull'utilizzo di strumenti di indagine quantitativi, realizzata somministrando agli utenti un questionario di valutazione funzionale alla raccolta di dati quantitativamente rilevanti e facilmente interpretabili alla luce del disegno di ricerca progettato.

Nello stilare il nostro progetto di ricerca¹²³, dopo aver formulato la domanda di ricerca e dopo aver dichiarato le finalità e gli obiettivi che si intende raggiungere attraverso la presente indagine, è necessario individuare chiaramente quello che sarà l'oggetto dell'inchiesta e la metodologia di lavoro utilizzata.

¹²³ Su tale aspetto della ricerca cfr. Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, cit., p. 99-125; Santocchini, Emiliano. *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, cit., p.146.

La popolazione oggetto di indagine è rappresentata dall'utenza attiva della biblioteca, individuata applicando i criteri descritti in *Measuring quality* e ripresi successivamente dallo standard ISO 11620: “Sono utenti effettivi gli utenti istituzionali che hanno fatto uso dei servizi della biblioteca o hanno preso in prestito un documento in un certo lasso di tempo (ad esempio, un anno accademico o solare)”¹²⁴.

Concentrare l'attenzione sulla sola utenza reale esclude dall'indagine l'utenza potenziale, ovvero “gli utenti istituzionali, vale a dire coloro che sono i primi e principali titolari del diritto all'uso della biblioteca (ad esempio, studenti e personale universitario di un ateneo)”¹²⁵ che però, proprio per la sua assenza fisica dalla biblioteca, potrebbe invece rappresentare una fonte di preziose informazioni per comprendere le motivazioni che sono all'origine di questa forma di non uso e le dinamiche che regolano i rapporti tra utenza e biblioteca.

Del resto però gli utenti reali costituiscono gli elementi connettivi tra la biblioteca e l'ambiente esterno poiché, dopo aver usufruito dei servizi della struttura, facendo ritorno alla propria comunità di appartenenza, possono farsi portavoce dell'esperienza vissuta, trasmettendo al contempo il proprio livello di soddisfazione o insoddisfazione, anche a quegli utenti potenziali che la biblioteca non riesce a raggiungere direttamente: gli utenti reali quindi, per il loro rappresentare un campione facilmente determinabile e per le informazioni che sono in grado di fornire,

¹²⁴ International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, cit., p. 55.

¹²⁵ Ibidem.

diventano un fattore strategico nell'ambito delle politiche di management.¹²⁶

Come accade nella maggior parte dei contesti di ricerca però, per questioni di praticità o per l'impossibilità di indagare tutti gli individui che costituiscono l'unità di analisi, si preferisce sottoporre a indagine solamente un campione, in modo da poter coniugare l'esigenza di raccogliere il maggior numero possibile di informazioni valide per l'inchiesta con la necessità di superare le problematiche legate alla raccolta dei dati.

Il processo di campionamento rappresenta quindi una sorta di compromesso tra i risultati che si vorrebbero raggiungere e quelli che realisticamente si pensa di poter ottenere, ed è proprio con questa consapevolezza che dovremmo affrontare l'analisi dei dati raccolti poiché, anche laddove sarà possibile tentare alcune generalizzazioni (è questo il caso del campionamento probabilistico), dovremo sempre confrontarci con l'impossibilità di "rendere conto dei tratti di tutti i singoli individui: è una scoperta basata sulla *stima migliore possibile*".¹²⁷

Per la presente ricerca si è deciso di utilizzare una tecnica di campionamento probabilistica¹²⁸ perché, fra le altre, è quella che ci permette di applicare, tramite generalizzazioni, i dati ricavati dall'indagine a una popolazione più vasta, purché quest'ultima sia

¹²⁶ Cfr. Ventura, Roberto. *La biblioteca al servizio dell'utente: customer satisfaction e strategie di management*, cit., p. 142-143.

¹²⁷ Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, cit., p. 129.

¹²⁸ L'utilizzo di questa procedura fa sì che "ogni unità della popolazione ha una probabilità nota e diversa da zero di venire inclusa nel campione", International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, cit., p. 33.

però definita in modo chiaro e il campione ne sia veramente rappresentativo.

Secondo la definizione fornita da *Measuring quality*, e citata nelle pagine precedenti¹²⁹, la popolazione attiva della biblioteca, oggetto della nostra indagine, è stata individuata negli iscritti al prestito che hanno effettuato almeno una transazione di prestito nel periodo che va da ottobre 2010 ad aprile 2011 (695 unità)¹³⁰; a partire da questo dato è stata determinata la consistenza numerica del campione utilizzando la formula di campionamento probabilistica indicata proprio in *Measuring quality*:

$$n = \frac{Z\alpha^2 p (1-p)}{h^2 + \frac{Z\alpha^2 p (1-p)}{N}}$$

laddove

n: dimensione del campione

N: popolazione complessiva

Z α : grado di affidabilità

h: livello di precisione

p: tasso d'uso o tasso di successo

Nel nostro caso *N* è pari a 695, per quanto riguarda invece i valori da attribuire a *Z α* , *h* e *p* possiamo fare riferimento a quanto

¹²⁹ Cfr. paragrafo III.2. del presente lavoro, p. 91.

¹³⁰ Il dato ufficiale 2010 relativo agli utenti potenziali della sez. Architettura della Biblioteca delle Arti è pari invece a 1577.

suggerito nelle *Linee guida*: per una biblioteca il grado di affidabilità desiderato $Z\alpha$ è pari a 1,960; il livello di precisione h si raccomanda sia moderatamente alto e quindi pari a 0,03; il tasso di uso o tasso di successo p , ovvero il risultato che ci si prefigge di raggiungere, è una frazione compresa tra 0 e 1 quindi, volendo garantire un tasso di successo dell'80 %, p sarà uguale a 0,8:

$$n = \frac{1,960^2 \cdot 0,8 \cdot (1-0,8)}{0,03^2} + \frac{1,960^2 \cdot 0,8 \cdot (1-0,8)}{695}$$

La formula così impostata ha prodotto un risultato di $n=344,46088$ che, per praticità, considereremo arrotondato a 344.

Rispetto alle 695 unità totali, i 344 utenti da intervistare sono stati selezionati in modo del tutto casuale utilizzando un programma per l'estrazione casuale dei numeri: i nominativi dei 695 utenti sono stati ordinati in modo alfabetico e numerati in modo progressivo; i numeri estratti attraverso il programma, impostato con un range di estrazione che va da 1 a 695, hanno così permesso di individuare il nome corrispondente.

Agli utenti così sorteggiati è stato inviato tramite mail il questionario di valutazione in formato elettronico ma, ancor prima di procedere all'inoltro del test, è stato inviato ai medesimi utenti un messaggio che li informava dell'indagine in corso e che preannunciava il questionario che sarebbe stato loro recapitato; in questo modo si è voluto fornire tutte le informazioni che potessero

chiarire le finalità della ricerca e offrire garanzie sull'onestà dell'indagine, cercando di conquistare così la fiducia e la collaborazione degli intervistati poiché ogni ricercatore, anche se interno, deve "ottenere l'accesso al contesto di ricerca".¹³¹

I dati sono stati raccolti in modo del tutto anonimo e analizzati solo ai fini dell'attività di misurazione in modo da garantire all'utenza la confidenzialità. Se si parla di anonimato infatti l'identità degli intervistati è completamente sconosciuta, nella nostra ricerca invece è più corretto parlare di confidenzialità¹³² dal momento che, pur essendo conosciuti i nominativi degli utenti, questi non verranno resi noti né saranno mai associati ai dati raccolti.

Il primo messaggio via mail è stato inviato il 17 maggio 2011 e il successivo questionario è stato spedito nei giorni 18 e 19 maggio; come stabilito in fase progettuale sono stati elaborati due solleciti¹³³ di compilazione fatti pervenire a tutti i destinatari dell'indagine il 30 maggio e il 22 giugno 2011.

Dopo i due solleciti e dopo aver atteso un ragionevole periodo di tempo è stato deciso di ritenere chiuso il questionario online e le risposte registrate sono state pari a 138 (rispetto ai 344 questionari inviati), di cui solo 137 ritenute valide ai fini dell'indagine.

Questo risultato, dovuto non solo alle effettive mancate risposte, ma in parte anche ad alcune problematiche tecniche legate all'invio

¹³¹ Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, cit., p. 145.

¹³² Ivi, p. 151.

¹³³ Il testo del messaggio di sollecito è stato formulato in modo volutamente generico, poiché è stato inviato indistintamente a tutti gli utenti a cui era stato già recapitato il questionario e, proprio per la garanzia di confidenzialità cui si faceva cenno, non sarebbe stato possibile in alcun modo associare i dati raccolti all'identità dell'intervistato.

del questionario via mail, non è stato ritenuto soddisfacente e si è pensato di integrare l'inchiesta intrapresa con un'ulteriore sessione di indagine, strutturata attraverso la somministrazione di questionari in formato cartaceo a tutti gli utenti¹³⁴ che hanno fatto uso dei servizi della biblioteca, in ciascuna delle due sedi, tra il 26 settembre e il 26 ottobre 2011, fino a raggiungere, calcolando anche quelli compilati in formato elettronico, un totale di 250 questionari.

In questa seconda fase si è cercato di mantenere gli stessi criteri impostati per la precedente, per cui oggetto della ricerca ha continuato ad essere l'utenza attiva della biblioteca, il questionario utilizzato è stato il medesimo e le informazioni sulle finalità dell'indagine, che nel precedente turno di inchiesta sono state comunicate via mail, sono state stavolta fornite dal personale di contatto incaricato di somministrare il questionario agli utenti.

Medesime le garanzie di confidenzialità assicurate anche agli utenti che compilano il questionario cartaceo e i dati sono stati analizzati secondo gli stessi schemi previsti per le informazioni raccolte in precedenza.

III.3. Il questionario

Lo strumento di indagine quantitativo scelto per sondare il livello di soddisfazione degli utenti è il questionario poiché, più di altre tecniche di ricerca, permette di raccogliere una grande

¹³⁴ Il questionario non è stato somministrato a quegli utenti che hanno già fornito una risposta in formato elettronico.

quantità di informazioni, raggiungendo facilmente un consistente numero di utenti e garantendo loro la confidenzialità.

L'inconveniente però è quello di non avere un contatto diretto con l'utenza, quindi diventa un'esigenza fondamentale quella di curare con molta attenzione la progettazione e la stesura del questionario stesso, proprio perché “un questionario deve *reggersi da solo*”.¹³⁵

Nella maggior parte dei casi infatti il ricercatore non interagisce con l'intervistato e il questionario dovrà contenere in sé tutte le informazioni circa le finalità della ricerca, presentarsi in modo chiaro e semplice da compilare affinché l'utente sia incoraggiato a rispondere.

Il questionario, sottoposto agli utenti della biblioteca e riportato in appendice al presente lavoro, è strutturato in tre sezioni per un totale di 32 domande, di cui 31 a risposta chiusa e solo una a risposta aperta.

Le tre parti (Informazioni generali sull'intervistato; Uso della biblioteca: motivazione, frequenza, orario; I servizi della biblioteca) si succedono in modo tale da passare da una prima serie di domande introduttive a carattere generale a una batteria di quesiti più specifici, che puntano a delineare il profilo dell'utenza indagata, descrivere l'uso che viene fatto della biblioteca, registrare il grado di conoscenza e il grado di soddisfazione posseduto dagli utenti per i servizi offerti.

In accordo con quanto raccomandato sul sito dedicato alla qualità nella pubblica amministrazione

¹³⁵ Cfr. Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, cit., p. 292.

(<http://www.qualitapa.gov.it/>), ormai da tempo sensibile alle tematiche della customer satisfaction e della valutazione¹³⁶, le domande sono state formulate tutte in modo diretto all'intervistato, alternandone alcune di tipo primario ad altre di tipo secondario (la cui sussistenza dipende dalla risposta data a una domanda primaria) e preferendo di gran lunga le domande chiuse, a risposta singola o multipla, rispetto a quelle aperte; solo l'ultimo quesito è stato strutturato come una domanda aperta poiché, non essendo precodificata e quindi mancando qualsiasi genere di vincolo alle risposte, rappresenta una ricchezza per la stessa indagine ma, di fatto, comporta una maggiore difficoltà di compilazione per l'utente così come di gestione per l'intervistatore: il rischio infatti è quello di travisare il messaggio riportato dall'intervistato o di non riuscire a sintetizzare e a individuare i concetti chiave.

Le domande a risposta chiusa d'altra parte, utilizzate qui sia nella modalità "a risposta singola" (è possibile indicare una sola risposta) sia in quella "a risposta multipla" (viene prevista la possibilità di fornire più di una risposta), sono più facilmente gestibili in fase di analisi dei dati ma sono più complesse a livello di progettazione, perché di fatto presuppongono un lavoro a priori di previsione delle possibili risposte.

Considerate una variante delle domande chiuse classiche, sono le cosiddette scale, ovvero domande chiuse con cui "si chiede

¹³⁶ Cfr. le direttive emanate nel 2004 e nel 2005 rispettivamente dal Dipartimento della Funzione pubblica e dal Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie di concerto con la Funzione pubblica, consultabili online agli indirizzi http://www.innovazionepa.gov.it/media/341994/customer_satisfaction.pdf e http://www.dt.tesoro.it/export/sites/sitodt/modules/documenti_it/dipartimento/dipartimento/Direttiva_del_Ministro_per_l'Innovazione_e_le_Tecnologie_del_27_luglio_2005.pdf.

all'intervistato di posizionarsi lungo una sequenza di possibili risposte, tra loro graduate secondo un preciso criterio".¹³⁷

Nella nostra indagine si è scelto di impostare secondo questa modalità due quesiti, quelli riguardanti rispettivamente l'importanza attribuita ai servizi della biblioteca e il livello di soddisfazione registrato per gli stessi: in questo modo si ha avuto l'opportunità di costruire scale di concetti basate su cinque livelli, un numero che si è ritenuto sufficiente per raggiungere un buon livello di analiticità, senza però creare errori di interpretazione da parte degli utenti, e per garantire la possibilità di esprimere anche posizioni più equilibrate e meno nette.

I questionari inviati via mail sono stati realizzati utilizzando una delle applicazioni di Google (il form di Google docs), che registra in automatico le risposte inviate in un formato scaricabile come file excel; tutti i dati raccolti con la seconda sessione di indagine, realizzata attraverso la somministrazione del medesimo questionario in formato cartaceo, sono stati anch'essi archiviati secondo il medesimo schema previsto per le informazioni ricavate dal questionario online e lavorati con il medesimo applicativo Microsoft Office Excel 2003.

¹³⁷ Cfr. le indicazioni consultabili sul sito <http://www.qualitapa.gov.it/>.

III.4. L'analisi dei risultati, ovvero la biblioteca vista dai propri utenti

Nelle due sessioni di indagine descritte sono stati raccolti complessivamente 250 questionari, un campione numericamente inferiore rispetto a quello determinato in partenza applicando, all'intera popolazione di ricerca, la formula suggerita in *Measuring quality*.¹³⁸

Pur nella consapevolezza che la quantità di risposte analizzate non offre garanzie di rigore scientifico né di applicabilità ad un contesto reale, il campione infatti era stato inizialmente individuato in 344 unità, si è comunque ritenuto che questo studio potesse essere importante come modello esemplificativo di un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza condotta attraverso la somministrazione di un questionario.

Nell'analizzare i dati emersi dall'indagine si è dovuto, in alcune occasioni, fare i conti con due differenti ordini di problemi: da una parte alcuni questionari sono risultati essere incompleti, dall'altra sono state rilevate delle risposte incongruenti¹³⁹; in entrambi i casi ci si è trovati davanti all'inconveniente di non poter contare sul totale dei rispondenti previsti.

Per ogni domanda del questionario presa in esame si è specificato così, di volta in volta, il numero di risposte considerate valide ai fini dell'indagine, senza aver mai ritenuto di dover escludere da tale analisi nessun quesito, poiché il quantitativo dei

¹³⁸ Cfr. paragrafo III.2. del presente lavoro, p. 95.

¹³⁹ Le risposte incongruenti sono state rilevate in relazione alle coppie di domande primarie e secondarie, ovvero quelle in cui la domanda secondaria sussiste solo in virtù della risposta fornita alla domanda primaria precedente.

dati raccolti è risultato comunque essere sufficiente a convalidare il quesito stesso.

III.4.1. Chi e dove: l'identikit dell'utente

La prima serie di domande contenute nel questionario miravano a raccogliere informazioni generali sull'intervistato e, rapportandoci sempre al totale¹⁴⁰ delle risposte ottenute e considerate valide, possiamo parlare di un campione composto in prevalenza da studenti della Facoltà di Architettura, di sesso femminile e di un'età compresa tra i 24 e i 26 anni.

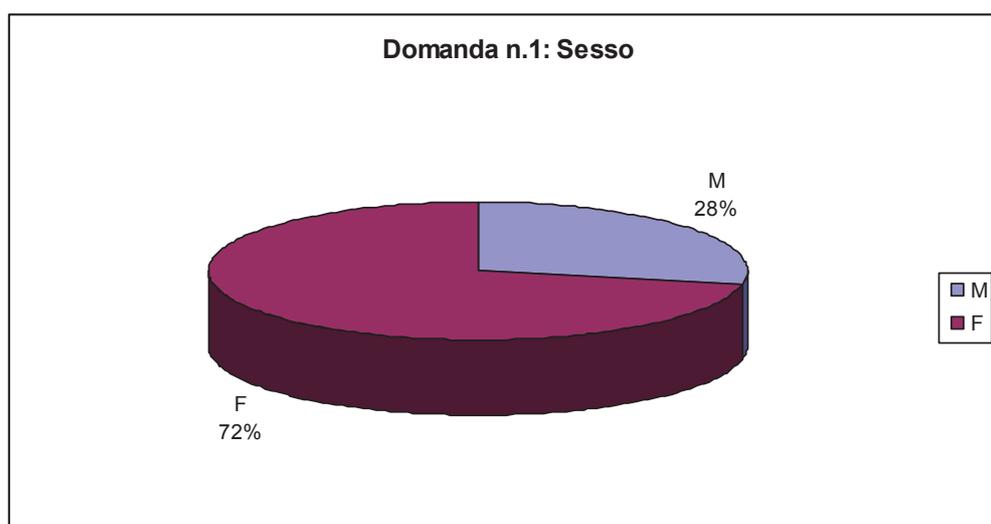


Figura 1.

Per quanto riguarda il dato relativo all'età, il campione interrogato si presenta in modo piuttosto sfaccettato, abbracciando un arco temporale che va dai 20 ai 61 anni, ma, al suo interno,

¹⁴⁰ Considerando i 250 questionari somministrati, per la prima domanda, relativa all'indicazione del sesso, registriamo una sola mancata risposta; due sono invece i dati mancanti in relazione al secondo quesito sull'età, mentre per la domanda n.3 (Facoltà di appartenenza), oltre a due mancate risposte, segnaliamo anche 5 risposte non ritenute valide.

spicca senza dubbio il segmento compreso tra i 24 e i 26 anni, che rappresenta da solo circa il 43% dell'intero campione (Figura 2).¹⁴¹

La Facoltà di Architettura, come era lecito aspettarsi data l'area disciplinare di riferimento della biblioteca, è la facoltà di appartenenza della maggior parte degli utenti intervistati (viene indicata in ben 211 questionari sui 243 ritenuti validi), ma il dato più interessante in realtà viene proprio dalle risposte minoritarie, poiché potrebbe essere stimolante interrogarsi sulle motivazioni che spingono un utente, afferente ad un'altra facoltà e ad un altro settore disciplinare, soprattutto se non affine all'architettura, a servirsi di questa struttura (Figura 3).¹⁴²

Se nel caso di facoltà come Lettere e Filosofia o Ingegneria possono essere individuate delle aree di interesse comuni, penso ad esempio alle materie di restauro, di storia dell'architettura o di progettazione strutturale, per Giurisprudenza o Scienze Politiche risulta più difficile, ragionando solamente su un piano teorico e senza poter considerare le specifiche esigenze informative e di ricerca del singolo, riconoscere un terreno comune né è facile pensare ad un uso delle strutture di Roma Tre simile a quello degli atenei progettati con un campus universitario.

Roma Tre infatti è stata concepita secondo il modello di "ateneo diffuso" e quindi con sedi fisiche distinte, anche se concentrate nella medesima area municipale, dove risulta sicuramente più difficoltoso, almeno in alcuni casi, raggiungere i vari spazi dell'ateneo; per lo stesso motivo non appare poi così sorprendente invece che almeno un utente della Facoltà di Scienze della

¹⁴¹ I dati riportati nel grafico sono espressi in valori assoluti.

¹⁴² I dati rappresentati sono riferiti al numero di rispondenti.

Formazione abbia utilizzato la biblioteca, poiché nello stesso edificio in cui è ospitata una delle due sedi della nostra struttura, è momentaneamente stato trasferito uno dei dipartimenti che attualmente afferiscono alla suddetta facoltà.

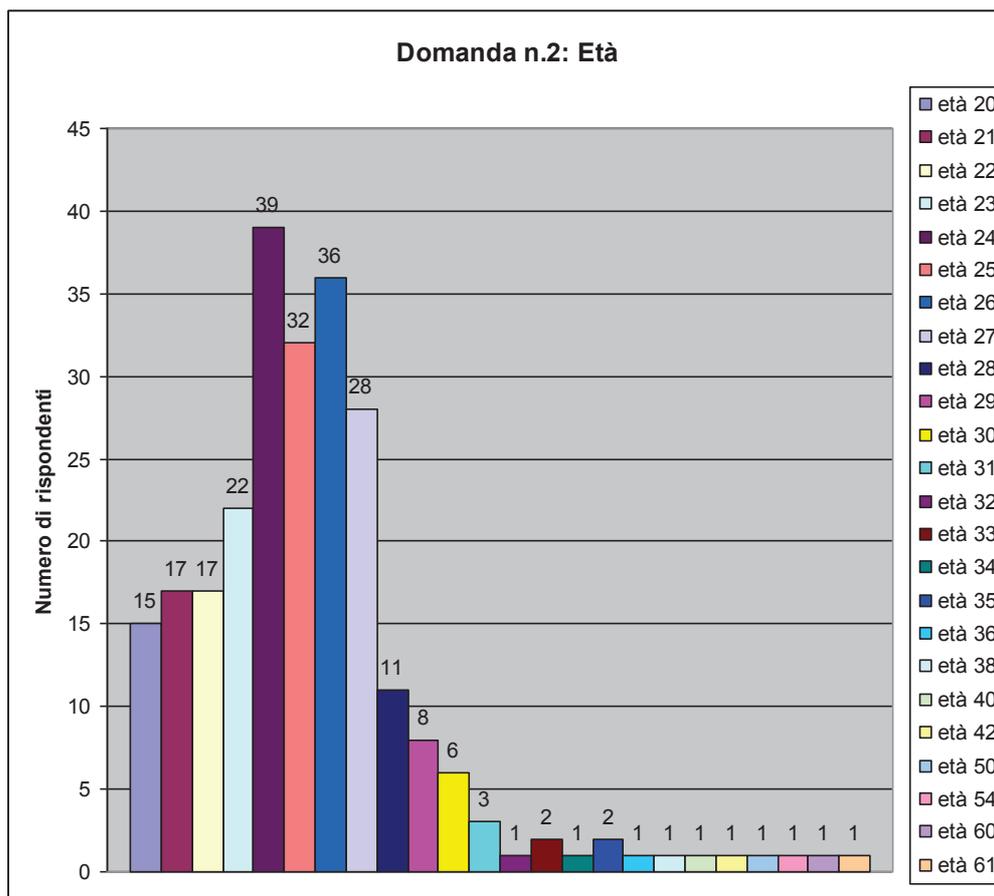


Figura 2.

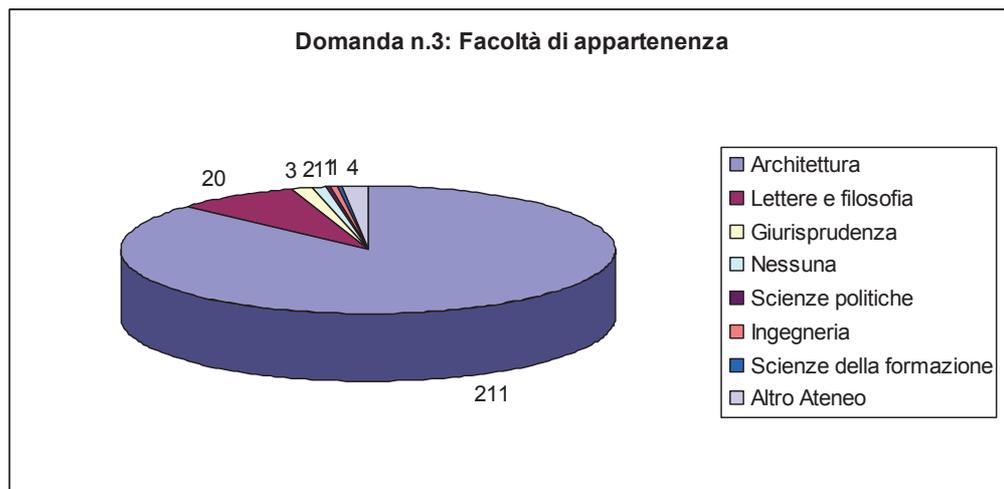


Figura 3.

Fortemente connotato anche dal punto di vista dello “status utente”, il campione analizzato¹⁴³ risulta essere in gran parte formato dall’utenza studentesca, sia che si tratti di studenti iscritti ai primi anni del proprio corso di studi (62%) sia che si tratti di laureandi (24%), e rappresenta nel complesso l’86% della popolazione indagata (Figura 4).

¹⁴³ Alla domanda in cui si chiedeva di indicare la propria qualifica non ha risposto un solo utente (sui 250 intervistati) e, viste le risposte raccolte, questo dato non avrebbe comunque alterato quanto già emerso; nei due quesiti successivi invece, correlati tra loro, in cui si evidenziava rispettivamente il livello di frequenza della facoltà da parte dell’intervistato e la sede fisica più visitata, sono state individuate complessivamente 15 risposte non utilizzabili (14 incongruenze e una mancata risposta).

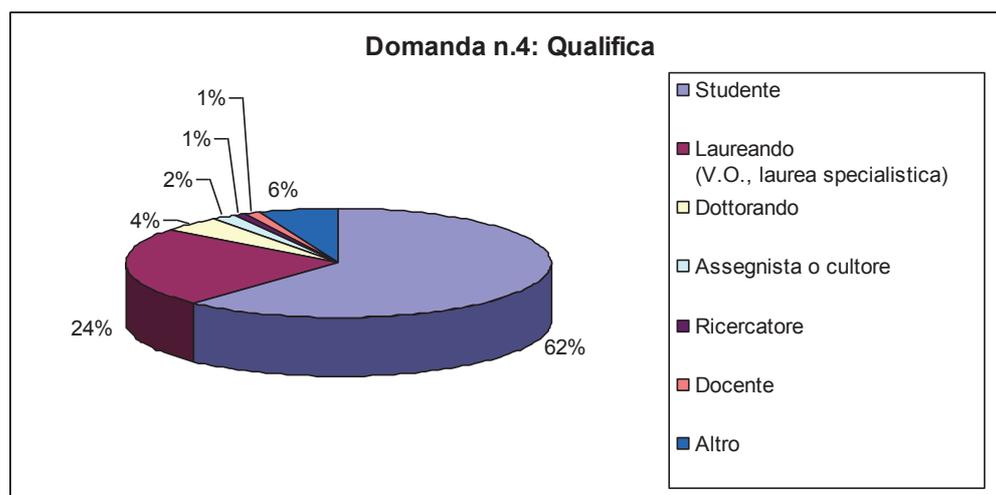


Figura 4.

La stragrande maggioranza del campione intervistato (89%) dichiara di frequentare abitualmente la facoltà (Figura 5), e questo dato risulta essere coerente con quelle che sono le esigenze di didattica e di ricerca proprie, non solo di tutto lo studio di livello universitario, ma di una facoltà come quella di Architettura in modo particolare; per la presente indagine poi ciò significa chiedere di esprimere un giudizio sui servizi offerti dalla biblioteca a utenti che non sono dei fruitori occasionali, ma che vivono quotidianamente sia la realtà della biblioteca che della facoltà, con cui la struttura bibliotecaria, proprio per adempiere ai propri compiti istituzionali di supporto alla didattica e alla ricerca, deve continuamente relazionarsi.

Delle due sedi (via Madonna dei Monti ed ex-Mattatoio), su cui è organizzata sia la facoltà che la biblioteca, la maggior parte del campione che ha dichiarato di essere un frequentatore abituale della facoltà (89% del totale dei rispondenti) ha indicato come sede

più visitata quella di via Madonna dei Monti (48%), il restante 52% è quasi perfettamente diviso a metà tra chi si reca prevalentemente nella sede all'ex-Mattatoio e chi le frequenta entrambe (Figura 6).

Ne consegue che la sede storica di via Madonna dei Monti, la prima ad essere stata istituita e dove risiede anche la sezione principale della biblioteca, risulta essere la più gettonata in senso assoluto.

Per quanto riguarda la biblioteca, in effetti, questa è la struttura che possiede il maggior numero di documenti, presenta le collezioni più complete e che, proprio per questo, è destinata ad essere maggiormente frequentata dagli utenti; in aggiunta a questo c'è da dire che la fetta più rappresentativa del campione è costituita dal quel 43 % del segmento 24-26 anni che, presumibilmente, è iscritto ad un corso di laurea specialistica, le cui lezioni si svolgono proprio nella sede di via Madonna dei Monti.

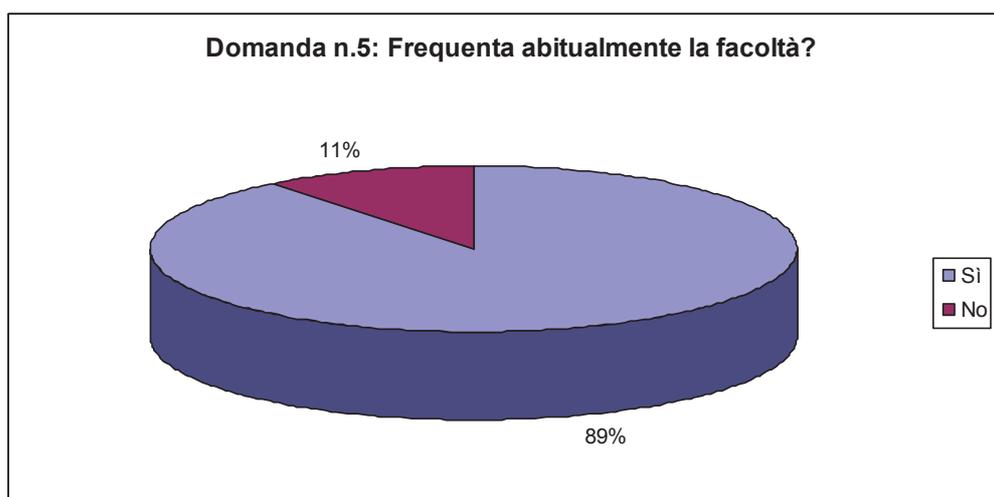


Figura 5.

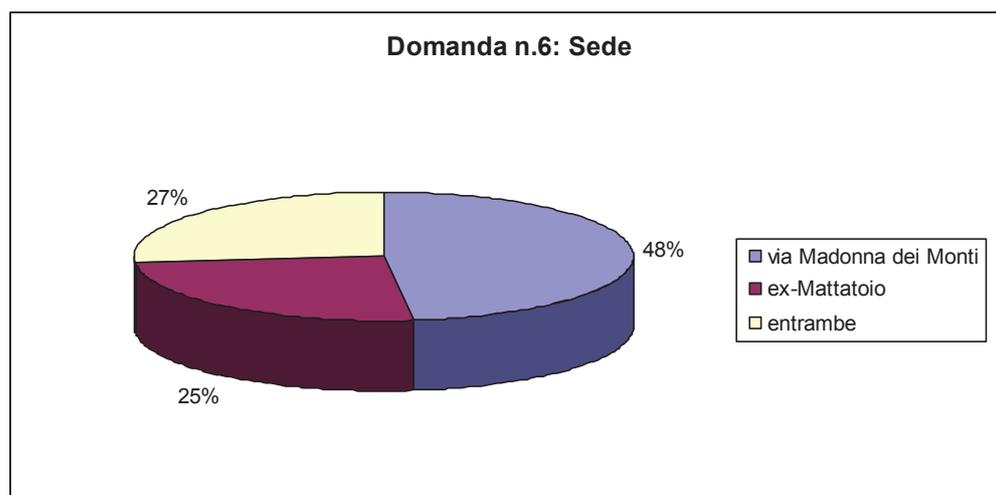


Figura 6.

III.4.2. Quando e perché: motivazioni e frequenza d'uso della biblioteca

Il primo contatto tra la biblioteca e gli utenti, secondo quanto emerso dalla nostra inchiesta, avviene prevalentemente senza intermediazione alcuna di altre persone o istituzioni: ben 163 intervistati, pari al 65,2% dell'intero campione fissato in 250 unità, dichiara di essersi avvicinato da solo alla biblioteca e ai suoi servizi, a seguire un altro 15,2 % che ha appreso dell'esistenza della biblioteca dagli altri studenti; staccate e quasi alla pari le due fonti di informazioni più istituzionali, docenti e sito web di Ateneo, appaiate rispettivamente al 10 e all'8% (Figura 7).¹⁴⁴

In questo caso verrebbe da dire che le vie di comunicazione ufficiali non sono di fatto le più efficaci, e potrebbe essere

¹⁴⁴ Alla domanda, relativa alle modalità con cui è avvenuto il primo contatto con la biblioteca, l'utente poteva rispondere indicando più di un'opzione di risposta; nel grafico, per chiarezza di lettura, si è ritenuto opportuno riportare i dati assoluti raccolti per ciascuna delle possibilità di risposta previste.

interessante sviluppare nuove strategie gestionali e di marketing proprio per riuscire, da una parte a coinvolgere in modo proficuo il corpo docente nelle dinamiche della biblioteca, e dall'altra a dare maggiore visibilità alla struttura.

In effetti, fra le osservazioni annotate da uno degli intervistati in risposta all'ultima domanda del questionario¹⁴⁵, quella in cui si dava la possibilità agli utenti di formulare dei suggerimenti alla biblioteca per innalzare il livello di soddisfazione dell'utenza, si chiedeva che fosse inserito un link alle pagine web della biblioteca direttamente dall'home page del sito della facoltà: in verità un collegamento tra i due siti, anche se in una differente posizione, già esiste, come anche con l'home page del sito web di Ateneo, ma in entrambi i casi non sembra essere una forma di rinvio particolarmente valida.

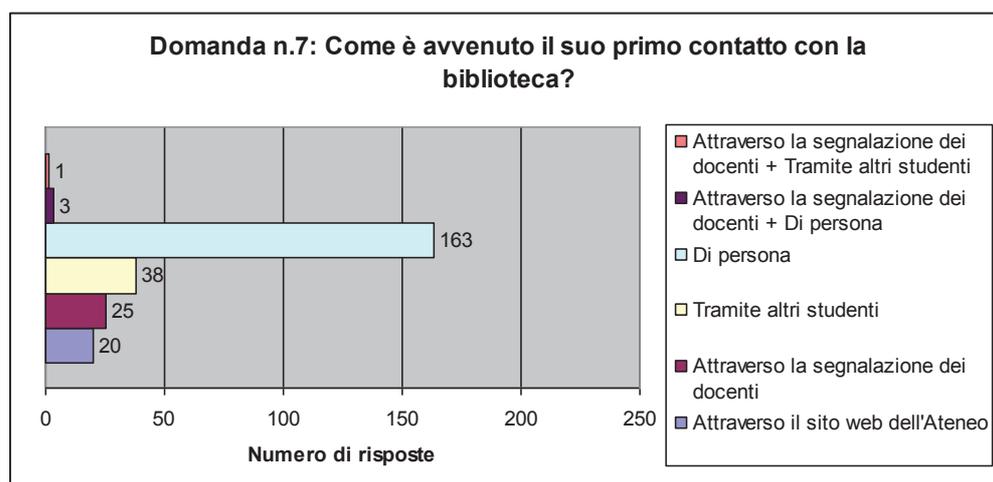


Figura 7.

¹⁴⁵ La domanda n. 32.

Analizzando le risposte¹⁴⁶ relative alla domanda che intendeva identificare i principali motivi che spingono l'utente a recarsi in biblioteca, le percentuali di risposta maggiori sono quelle relative alle voci "Consultare materiale della biblioteca" e "Prendere in prestito libri": i due principali e più tradizionali servizi che una biblioteca può offrire rimangono di fatto l'elemento di attrazione più forte nei confronti del pubblico (Figure 8 e 8a).

Confrontando questo risultato con quanto emerso dall'analisi delle risposte fornite al quesito n. 32¹⁴⁷, fra le istanze che vengono chieste con maggiore veemenza, troviamo proprio il miglioramento dell'accessibilità ai documenti, attraverso la possibilità di consultare il materiale desiderato a scaffale aperto, la semplificazione delle operazioni legate alla registrazione delle transazioni di consultazione e prestito, l'implementare del servizio di prestito sia a livello di numero di volumi prestabili pro capite sia a livello di durata; tutto questo a riprova del fatto che la biblioteca, oltre che luogo fisico dove poter studiare con materiale proprio, molte infatti sono le richieste relative ad un ampliamento degli spazi e dei posti a sedere per lo studio sia collettivo che individuale, rimane un'indispensabile via di accesso all'informazione.

Di contro, l'esigenza meno sentita dagli utenti che si recano in biblioteca è quella legata alla fruizione dei servizi interbibliotecari,

¹⁴⁶ A questa domanda l'utente poteva rispondere indicando più motivazioni; nelle figure 8 e 8a sono rappresentati, rispettivamente, i dati assoluti raccolti per ciascuna delle possibilità di risposta previste e i dati percentuali calcolati sia rispetto al totale delle risposte pervenute sia rispetto al numero di rispondenti: a questo quesito hanno risposto 250 utenti fornendo nel complesso 475 risposte.

¹⁴⁷ "Quale ulteriore servizio, secondo lei, la biblioteca dovrebbe offrire per aumentare il livello di soddisfazione dei propri utenti?".

che sono ovviamente servizi di tipo avanzato e che, come tali, soddisfano esigenze informative molto specifiche e meno comuni, ma che, forse, non sono sufficientemente conosciuti dal pubblico: se l'utenza della biblioteca chiede maggiore informazione sui servizi interbibliotecari¹⁴⁸, bisognerebbe valutare se quanto predisposto finora può dirsi sufficiente, anche in rapporto alla frequenza d'uso del servizio, o se invece è necessario migliorarne la conoscenza attraverso forme di comunicazione più idonee.

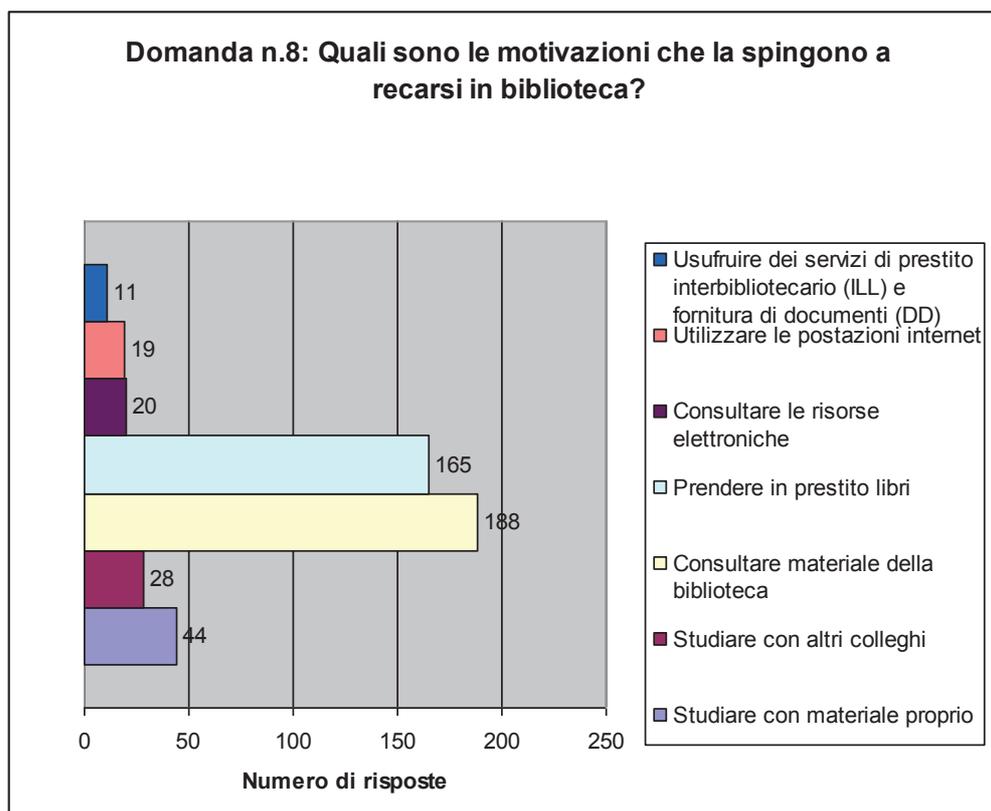


Figura 8.

¹⁴⁸ Si fa qui riferimento ad un'altra delle tendenze emerse dall'analisi delle risposte fornite al quesito n. 32 per cui si rimanda alla nota 147.

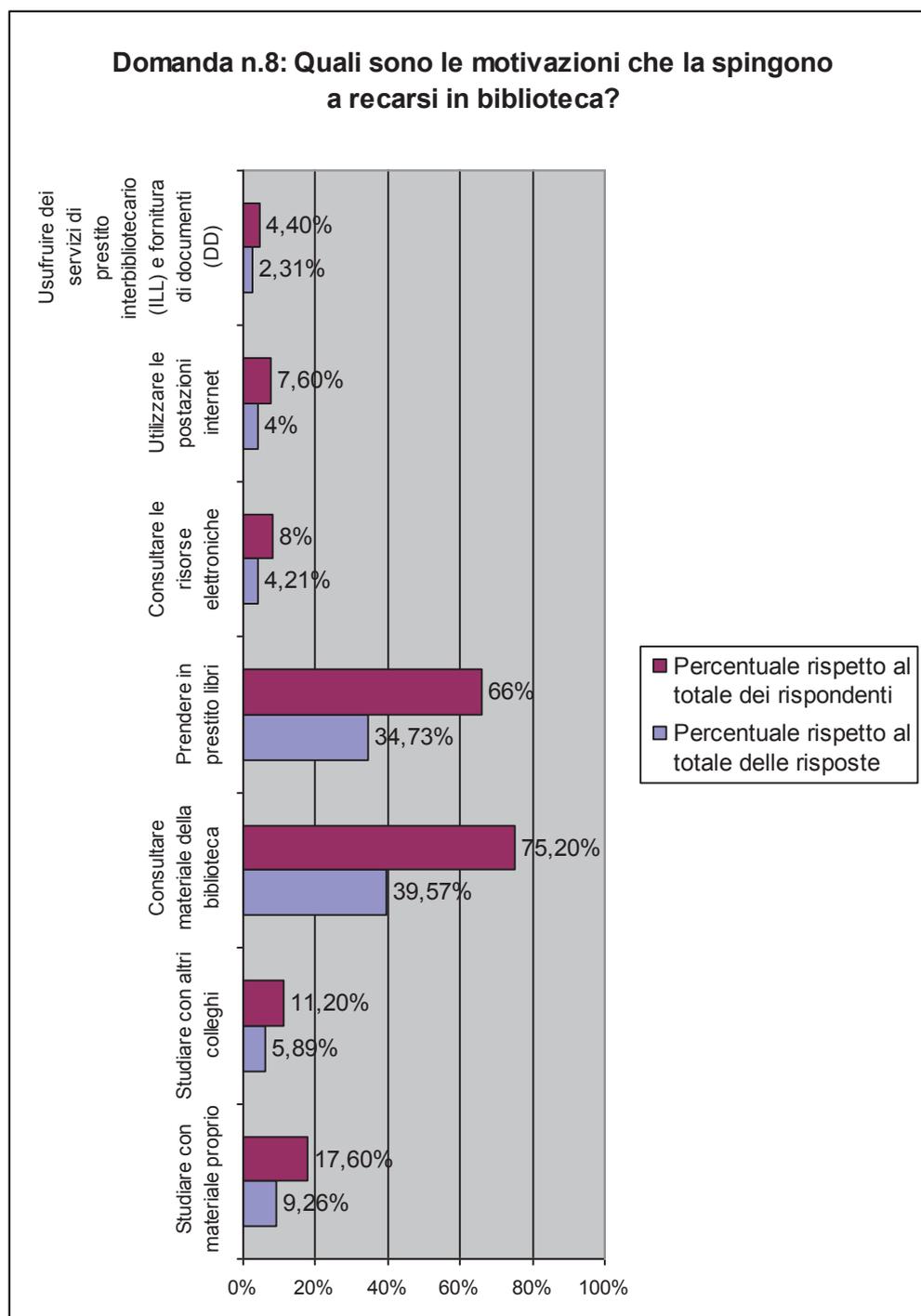


Figura 8a.

La maggior parte degli utenti interrogati, si tratta complessivamente del 68%, si reca in biblioteca con costanza una

volta a settimana o una volta al mese, una frequenza che potremmo definire medio-alta e che potrebbe essere in parte legata alle caratteristiche del servizio di prestito; servizio che prevede, per le diverse categorie di utenti, differenti modalità di erogazione con scadenze che variano proprio da una settimana a un mese (Figura 9).

Entrambe le sedi della biblioteca effettuano un orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, per dieci ore al giorno ciascuna senza alcuna interruzione nell'erogazione dei servizi ed, in effetti, analizzando i dati ricavati, sembrerebbe che gli utenti sfruttino appieno questa possibilità poiché, rispetto alla totalità delle risposte giunte¹⁴⁹, la maggior parte degli utenti non esprime alcuna preferenza per un segmento orario in particolare, ma afferma di recarsi in biblioteca durante tutto l'arco della giornata; in misura minore viene indicata l'opzione relativa alla fascia centrale della giornata, che verosimilmente potrebbe invece coincidere con la pausa programmata all'interno del planning orario quotidiano delle lezioni (Figura 10).¹⁵⁰

¹⁴⁹ Le risposte giunte al quesito sul segmento orario sono in totale 247.

¹⁵⁰ Alla domanda sul segmento orario preferito l'utente poteva rispondere indicando più di un'opzione di risposta; nel grafico, per chiarezza di lettura, si è ritenuto opportuno riportare i dati assoluti raccolti per ciascuna delle possibilità di risposta previste.

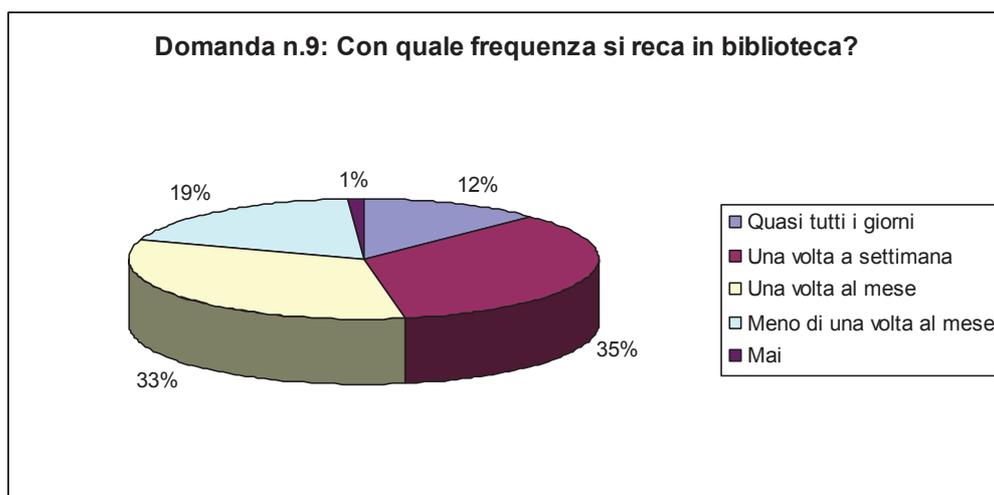


Figura 9.

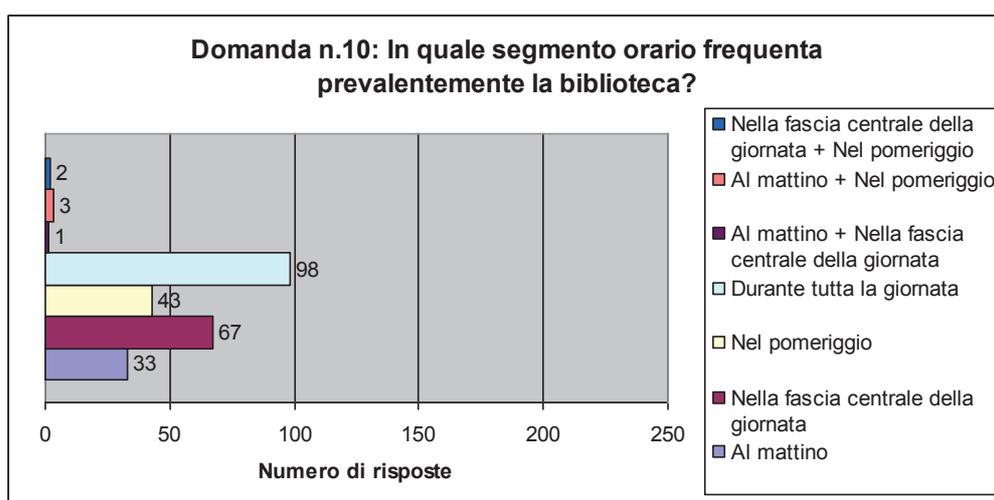


Figura 10.

Poco più della metà degli intervistati (60%)¹⁵¹ afferma di frequentare anche altre biblioteche, sia appartenenti al Sistema Bibliotecario di Ateneo di Roma Tre sia esterne all'università; questo fa sì che l'utente della biblioteca sia un utente ancora più

¹⁵¹ Per questa domanda abbiamo registrato 4 mancate risposte; il numero di questionari ritenuti validi è fissato in 246.

attento, poiché si trova nella privilegiata condizione di conoscere anche altre realtà bibliotecarie, e più prezioso, poiché il suo bagaglio esperienziale, ricavato proprio dalla frequentazione di differenti strutture, contribuirà ad influenzarne, in positivo o in negativo, le aspettative nei confronti del servizio della nostra biblioteca, e quindi il suo livello di soddisfazione per la stessa (Figura 11).

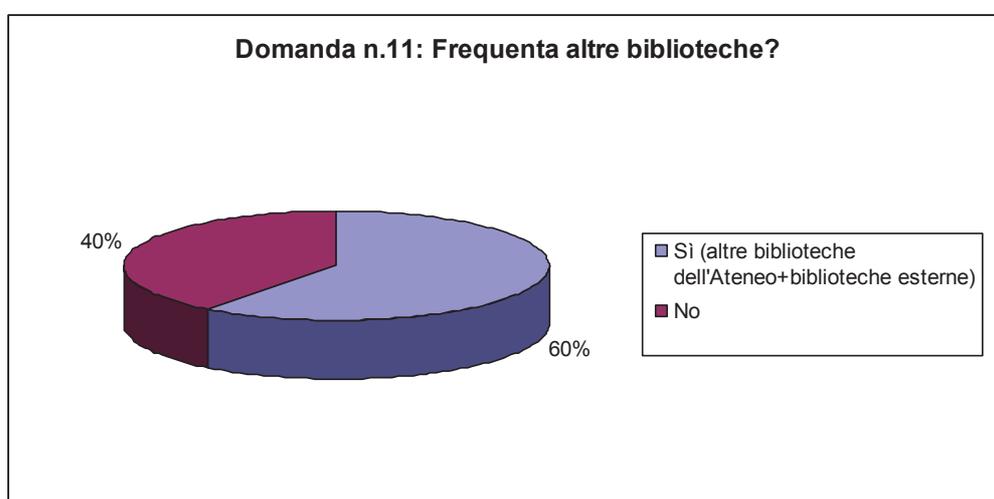


Figura 11.

III.4.3. Cosa: l'uso dei servizi della biblioteca

L'ultimo gruppo di dati da analizzare è quello relativo alla terza sezione del questionario, quella costruita per rilevare il reale grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi della biblioteca da parte degli utenti, e per determinare il livello di soddisfazione del pubblico nei confronti della struttura, sia in termini assoluti sia in relazione all'importanza attribuita proprio dall'utenza ai medesimi servizi.

Preliminare alle domande di contenuto più specifico, il primo quesito della sezione chiedeva all'intervistato di condividere o meno un'affermazione¹⁵² riguardante gli scopi e gli obiettivi di una biblioteca di università e, escludendo quattro utenti che non hanno fornito alcuna risposta, la maggioranza (94%) dei restanti 246 si è espressa in senso affermativo.

In questo modo si è voluto fornire una definizione di "biblioteca di università" e verificare in che misura rappresentasse un'idea di riferimento comune, condivisa tanto dall'istituzione quanto dall'utenza, e, su questo presupposto, interpretare più proficuamente i dati emersi dalle risposte alle domande peculiari successive.

Prima di interrogare l'utente su alcuni temi di ricerca in particolare, nei quesiti 13) e 14)¹⁵³ è stato richiesto di indicare rispettivamente i servizi conosciuti e quelli maggiormente utilizzati rispetto alla totalità dei servizi offerti dalla biblioteca.

Leggendo in parallelo i dati ricavati dalle risposte fornite a queste due domande, possiamo senza dubbio rilevare che complessivamente i servizi conosciuti sono in numero superiore rispetto a quelli realmente utilizzati, ma ciò che emerge in modo altrettanto netto è che i servizi che gli utenti dichiarano di conoscere di più sono anche quelli che vengono utilizzati più di

¹⁵² Si è data una definizione di "biblioteca di università" in larga parte ispirata a quella fornita in International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, cit., p. 19: "La biblioteca di un'università ha come scopo quello di selezionare, raccogliere e organizzare l'informazione, predisponendo le condizioni necessarie a consentirne l'accesso da parte dei propri utenti istituzionali. Condividi questa affermazione?".

¹⁵³ 13) Quali sono i servizi offerti dalla biblioteca di cui è a conoscenza?; 14) Quali sono i servizi della biblioteca da lei più utilizzati?

frequente o, leggendo questi stessi risultati secondo un ordine inverso, quelli meno utilizzati sono anche quelli meno conosciuti.

Questa affermazione non vuole essere tautologica, ma vuole semplicemente suggerire una doppia chiave di lettura delle problematiche legate alla comunicazione e all'informazione istituzionale diretta al pubblico.

Nel dettaglio i servizi più conosciuti/utilizzati sono nell'ordine: "Prestito", "Consultazione in sede", "Catalogo generale di Ateneo", "Sito web"; i tre meno citati sono invece, seppure in un ordine leggermente diverso nelle due "graduatorie" relative alla conoscenza e all'uso, "Fornitura di documenti - DD", "Prestito Interbibliotecario Metropolitano - PIM", "Blog".

Considerando quanto emerso in precedenza (Cfr. Figure 8 e 8a), non stupisce che siano questi i servizi più in vista poiché le motivazioni che spingono gli utenti a recarsi in biblioteca sono proprio quelle legate alla consultazione e al prestito dei documenti; di contro è altrettanto comune che servizi interbibliotecari avanzati siano utilizzati e richiesti da un minor numero di persone rispetto alla totalità degli utenti attivi della biblioteca. Più sorprendente forse è che uno strumento di comunicazione considerato molto attuale come il blog sia invece molto poco conosciuto e molto poco utilizzato, quindi non ci si può non interrogare su quanto e come questo mezzo sia stato pubblicizzato, su quanto sia facilmente raggiungibile dagli utenti o sulla sua effettiva validità in termini di contenuti utili per il fruitore finale.

Nelle figure 12, 12a, 13 e 13a possiamo confrontare i dati relativi al livello di conoscenza e di utilizzo dei servizi della biblioteca espressi in termini assoluti e in termini percentuale.¹⁵⁴

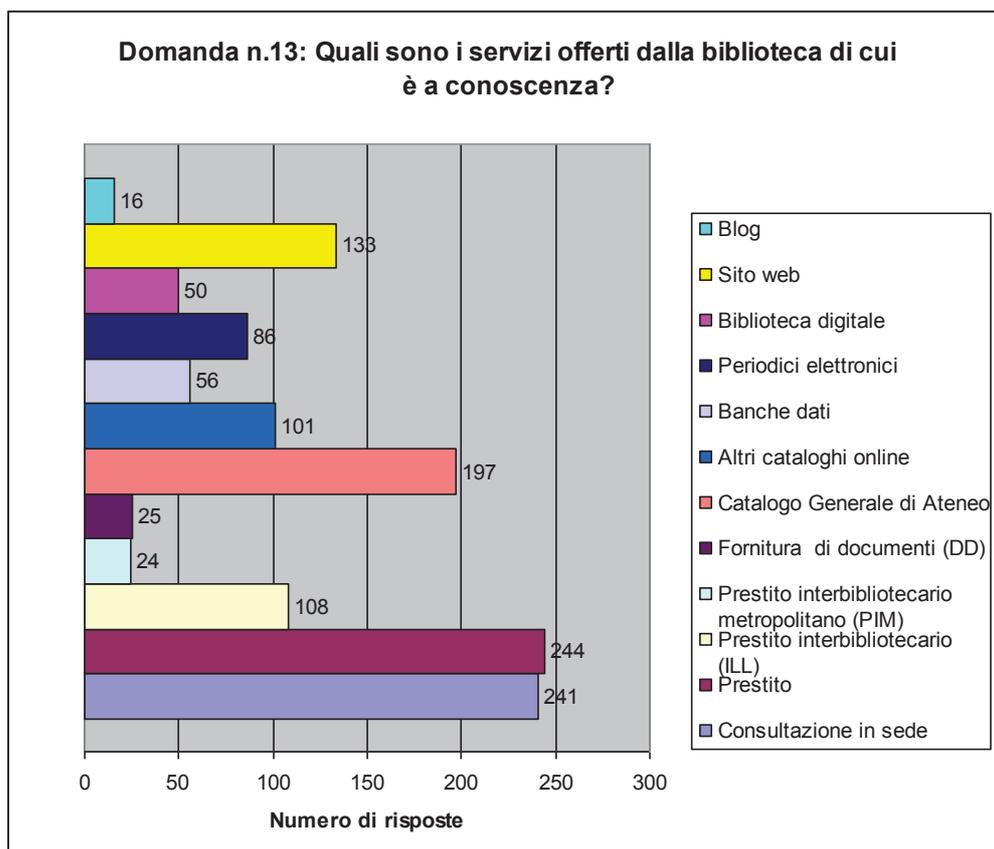


Figura 12.

¹⁵⁴ Al quesito 13) hanno risposto 249 utenti (sui 250 totali) e alla domanda 14) le mancate risposte sono state tre: in entrambi i casi si è trattato di utenti esterni o appartenenti ad altre facoltà, che non conoscono appieno e quindi non utilizzano i servizi della biblioteca.

A queste domande l'utente poteva rispondere indicando più opzioni; nelle figure 12-13 e 12a-13a sono rappresentati, rispettivamente, i dati assoluti raccolti per ciascuna delle possibilità di risposta previste e i dati percentuali calcolati sia rispetto al totale delle risposte pervenute sia rispetto al numero di rispondenti. Alla domanda 13) i 249 intervistati hanno fornito complessivamente 1281 risposte, al quesito 14) i 247 utenti ne hanno invece espresse in totale 616.

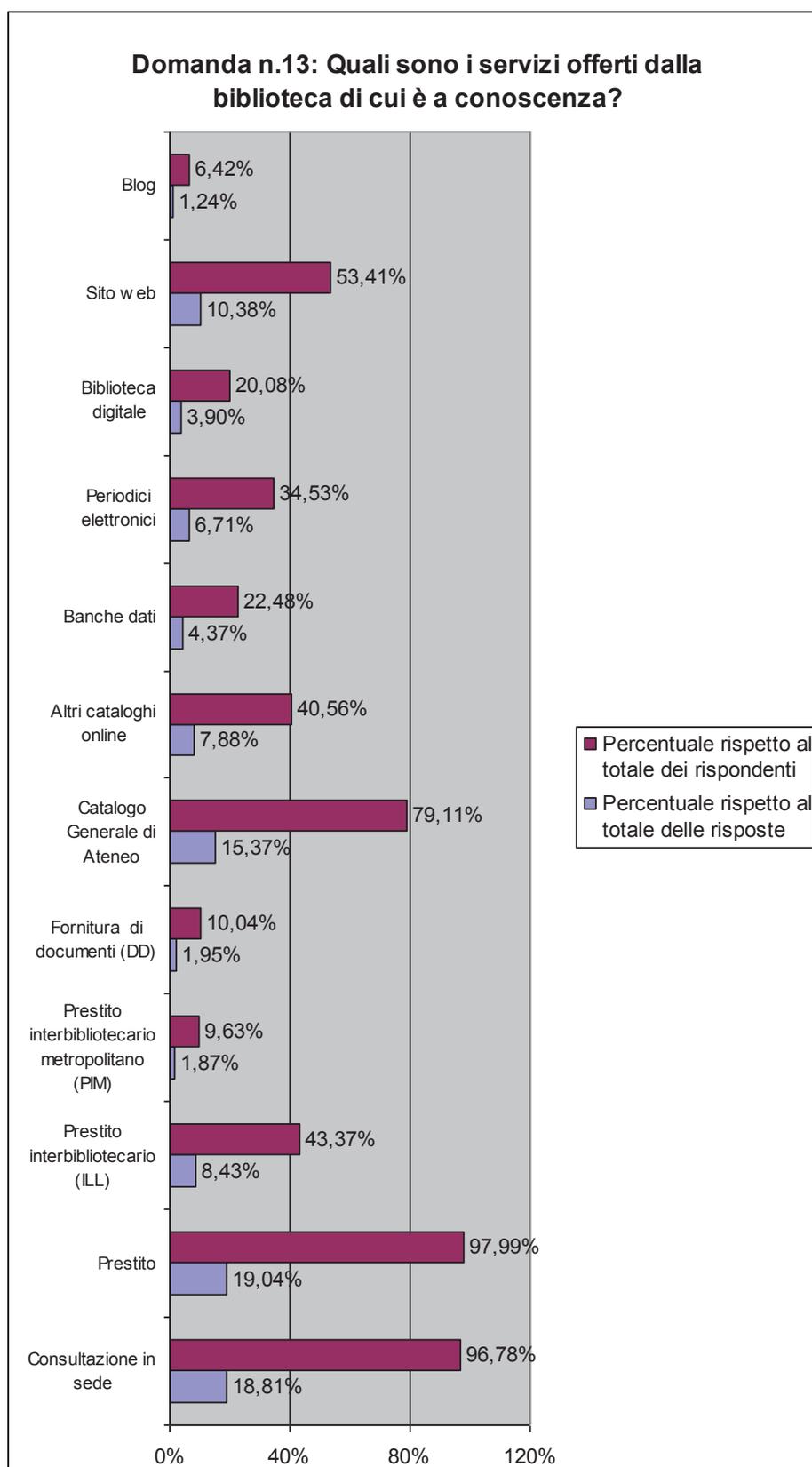


Figura 12a.

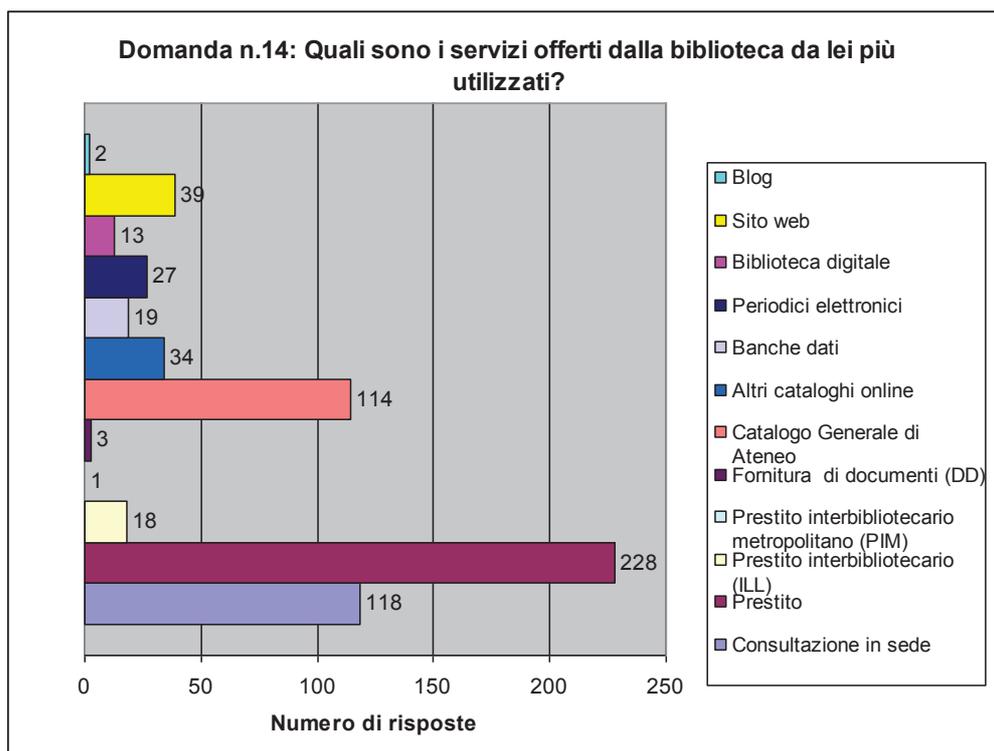


Figura 13.

Domanda n.14: Quali sono i servizi offerti dalla biblioteca da lei più utilizzati?

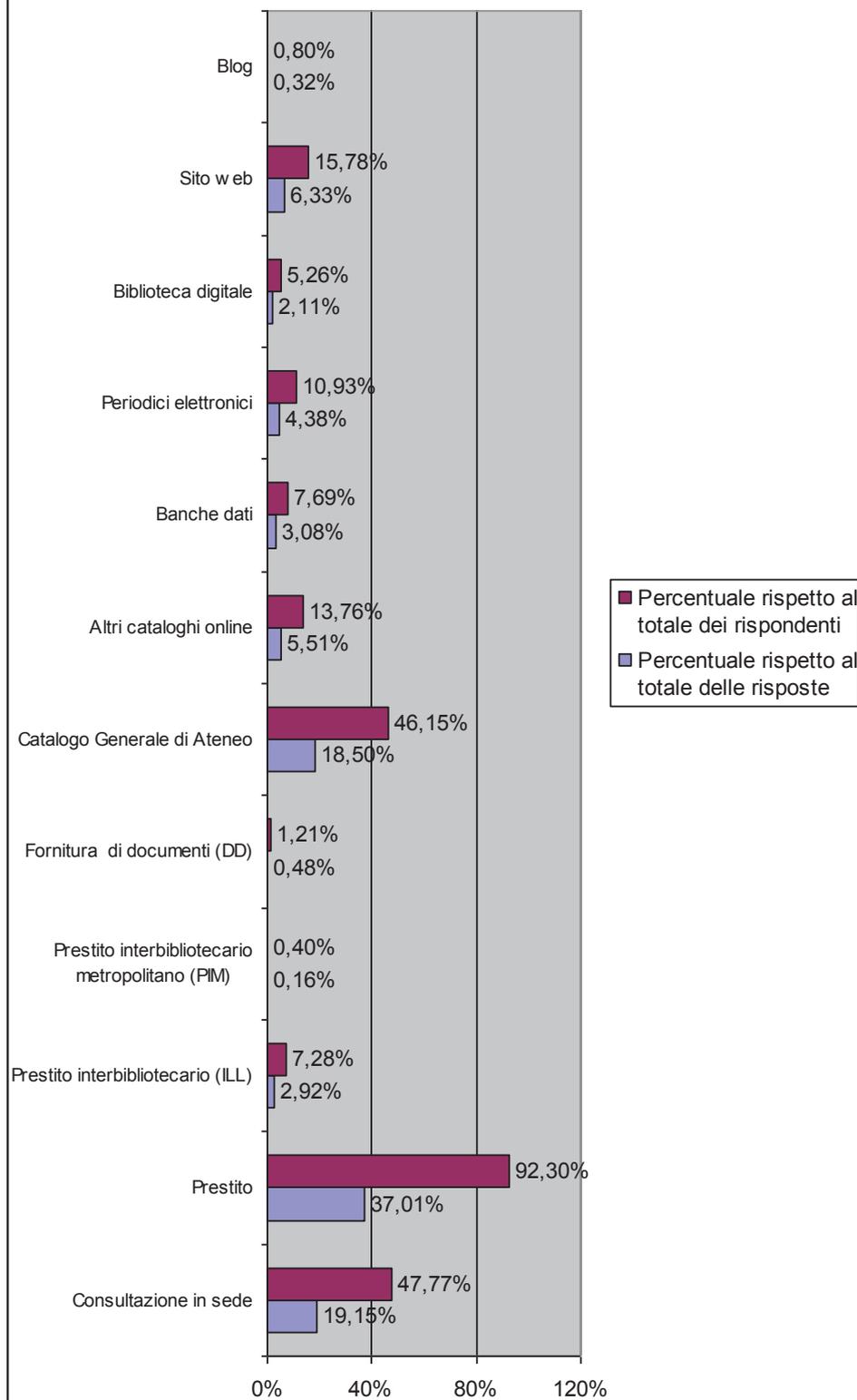


Figura 13a.

Passando ad analizzare il comportamento e le abitudini di ricerca dell'utente, non sorprende che i due principali strumenti di ricerca utilizzati siano i cataloghi online, ormai divenuti di uso comune in qualsiasi contesto bibliotecario, e i motori di ricerca, universalmente noti anche ad un pubblico di non esperti della ricerca, ma ormai perfettamente a proprio agio con il mondo della rete. Gli utenti della biblioteca mostrano invece di servirsi molto poco delle banche dati, preferendo piuttosto rivolgersi a siti web specialistici, ma non necessariamente affidabili da un punto di vista dell'informazione controllata e strutturata, e consultare fonti bibliografiche cartacee che, se da un lato offrono garanzie circa la loro attendibilità, dall'altro mancano delle potenzialità di ricerca offerte dalle banche dati, siano esse online o comunque su supporto informatico (Figure 14 e 14a).¹⁵⁵

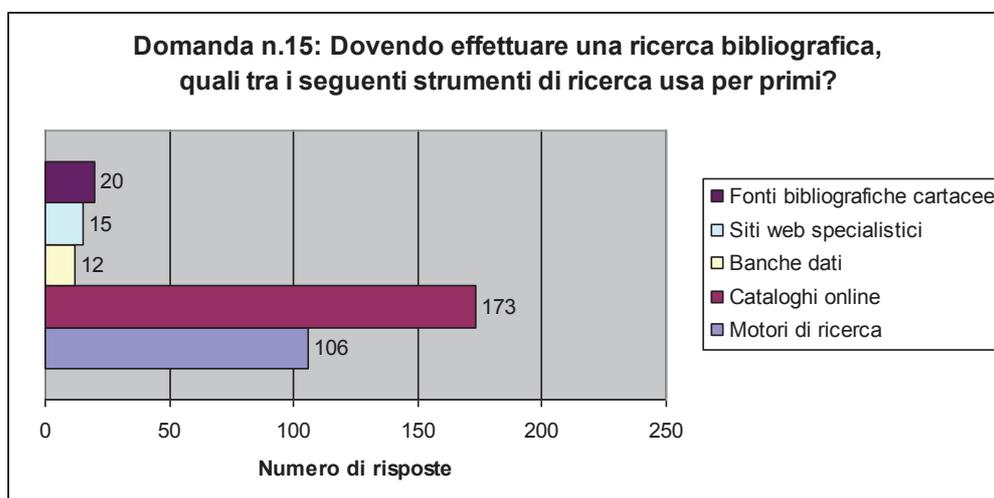


Figura 14.

¹⁵⁵ Per la domanda sugli strumenti di ricerca più utilizzati viene registrata una sola mancata risposta; l'utente poteva rispondere indicando più opzioni e nelle figure 14-14a sono rappresentati, rispettivamente, i dati assoluti raccolti per ciascuna delle possibilità di risposta previste e i dati percentuali calcolati sia rispetto al totale delle risposte pervenute sia rispetto al numero di rispondenti: a questo quesito hanno risposto 249 utenti fornendo nel complesso 326 risposte.

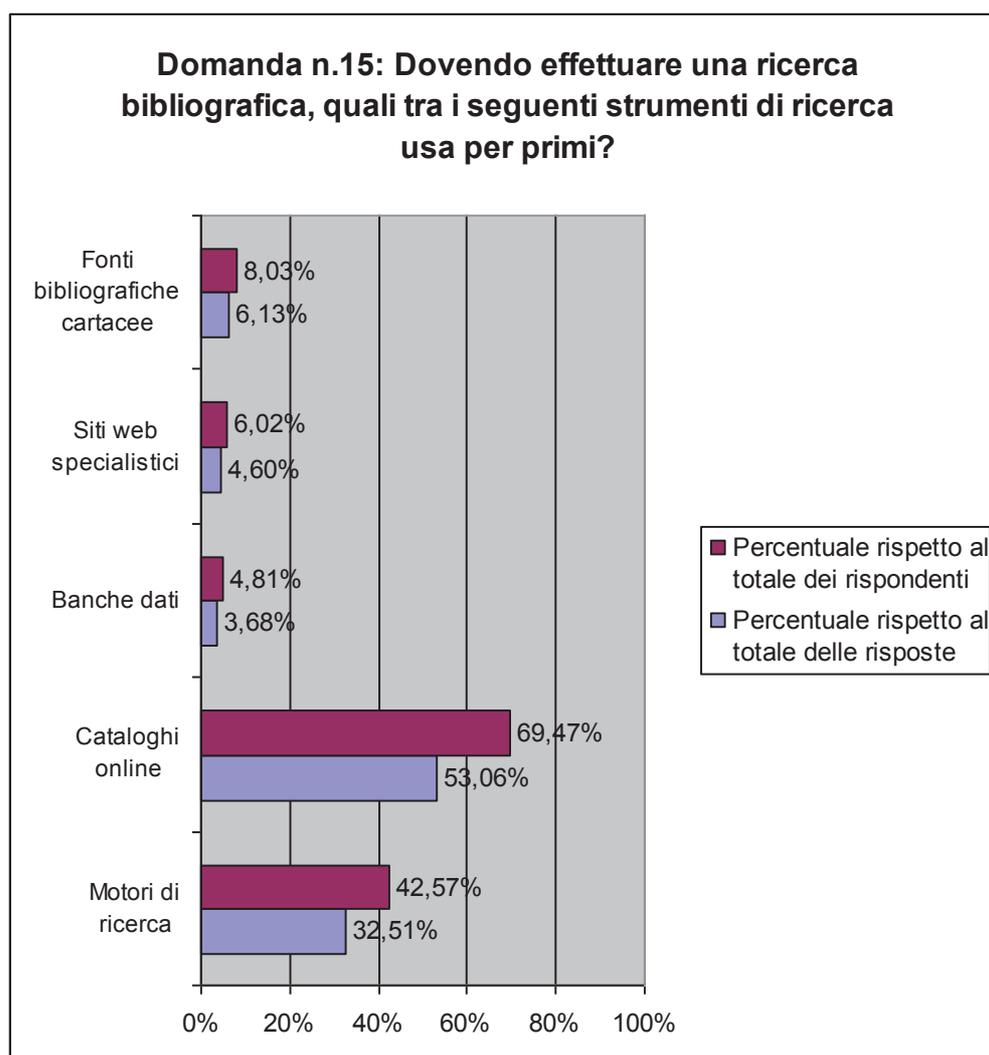


Figura 14a.

La maggior parte del campione intervistato¹⁵⁶, il 79 %, afferma di sapere che il Catalogo generale di Ateneo raccoglie le descrizioni bibliografiche di tutto il patrimonio documentario posseduto dalle strutture del sistema bibliotecario, e questo potrebbe essere considerato di per sé un risultato positivo, ma credo possa essere più interessante soffermarsi invece sul dato

¹⁵⁶ In questo caso sono state registrate solo due mancate risposte, il campione risulta quindi composto da 248 unità.

negativo che emerge dall'analisi delle risposte fornite. Non può non destare perplessità il fatto che circa un quinto degli intervistati, a cui possiamo sommare i due utenti che non sono stati in grado di fornire una risposta, non sia consapevole dell'esistenza di uno strumento di ricerca base, come può essere considerato l'OPAC di Ateneo, condiviso dall'intero sistema bibliotecario (Figura 15).

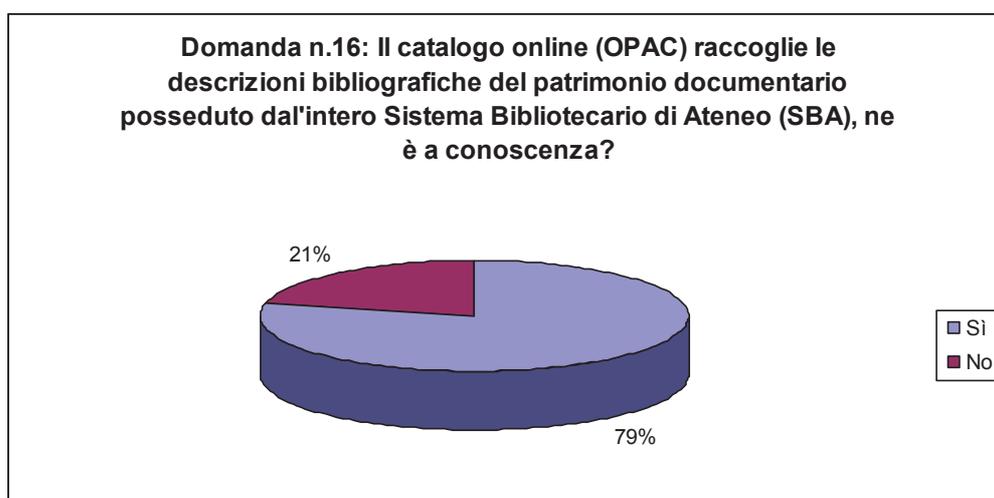


Figura 15.

Quando si arriva ad esaminare più da vicino quelle che sono le strategie di indagine più utilizzate nell'interrogare il catalogo, anche se l'83% degli intervistati¹⁵⁷ dichiara di conoscere differenti tecniche di ricerca (Figura 16), in realtà la maggioranza¹⁵⁸ di questi sfrutta solamente le potenzialità della ricerca per parola, denunciando di fatto un approccio piuttosto elementare alla ricerca bibliografica, poiché questa modalità, soprattutto se usata nella sua

¹⁵⁷ I risultati a questa domanda sono stati elaborati sulla base delle 235 risposte ritenute valide.

¹⁵⁸ Dei 195 utenti che hanno affermato di conoscere differenti tecniche di ricerca ben 173, pari all'88% del segmento, hanno dichiarato di utilizzare prevalentemente la modalità di ricerca per parola.

versione più semplice, è quella che ricalca maggiormente il modello della *smart search* tipico dei motori di ricerca online (Figura 17).

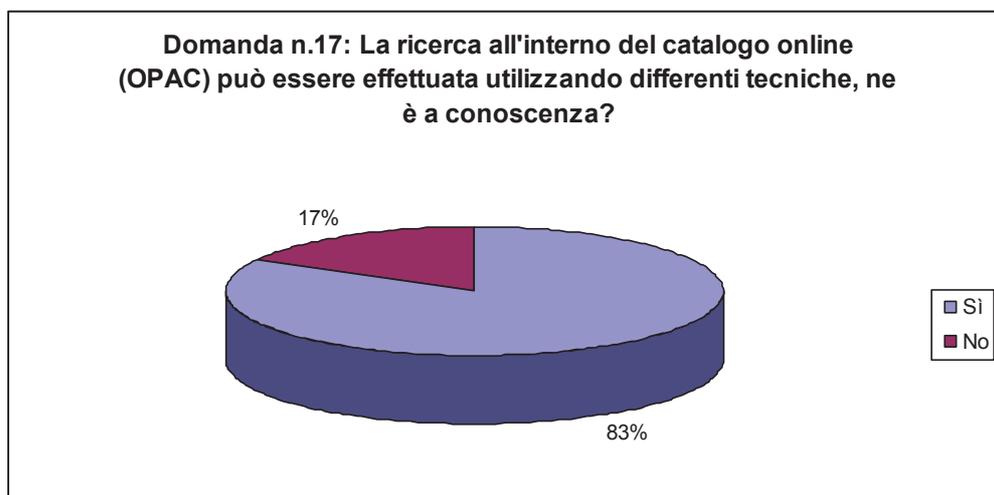


Figura 16.

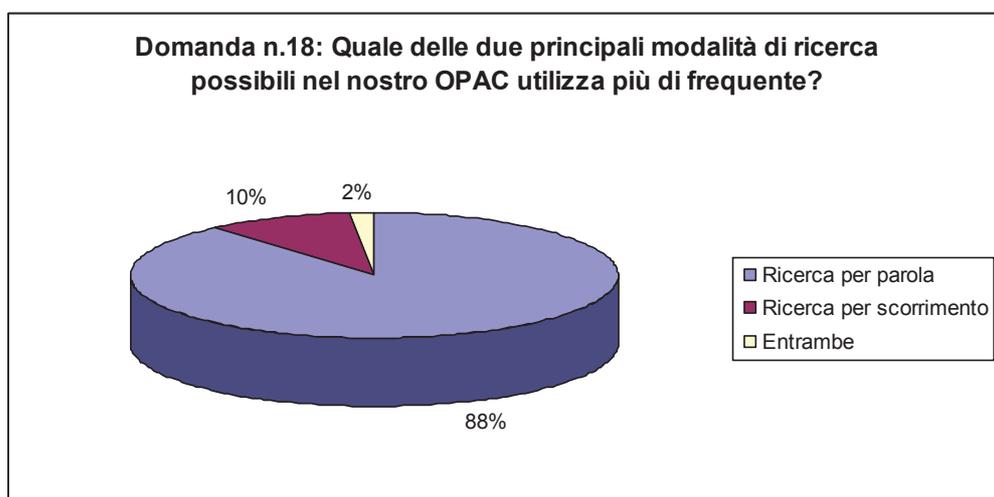


Figura 17.

Dato importante è quello che emerge poi dall'analisi delle risposte fornite alle domande che cercavano di indagare il livello di conoscenza degli utenti circa le risorse elettroniche possedute dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Un sorprendente 54% degli intervistati¹⁵⁹ (Figura 18) afferma di non essere informato sulla possibilità di accedere, attraverso il sito del sistema bibliotecario, a diverse risorse elettroniche e, fra coloro che invece ne sono consapevoli¹⁶⁰, gli strumenti più utilizzati sono nell'ordine i periodici elettronici e le banche dati (Figura 19). Di fronte ad un campione così nettamente diviso sulla conoscenza delle risorse elettroniche disponibili, non ci si può non interrogare anche sulla reale conoscenza delle stesse risorse e dei termini impiegati per denominarle, soprattutto se confrontiamo poi questi risultati con quelli ricavati in precedenza in relazione agli strumenti utilizzati più di frequente nell'effettuare una ricerca bibliografica (cfr. Figure 14 e 14a). In quel caso infatti si evinceva che le banche dati erano le meno utilizzate e, osservando non solo le percentuali di risposta, ma anche i valori assoluti rilevati, questi due risultati non sembrano collimare.

A seguire, nella classifica d'uso delle risorse elettroniche, la biblioteca digitale che in realtà, proprio per il suo essere un punto di accesso unico a tutte le risorse bibliografiche informatiche possedute, è lo strumento di più recente istituzione nell'ambito del sistema bibliotecario ma con le potenzialità di ricerca maggiori: nel complesso quindi l'aspetto dell'informazione e formazione

¹⁵⁹ La percentuale è stata calcolata sulla base delle 241 risposte ritenute valide.

¹⁶⁰ Gli utenti che hanno affermato di conoscere la possibilità di accesso alle risorse elettroniche sono 111 e le percentuali d'uso dei vari strumenti di ricerca sono state calcolate su questa base numerica.

dell'utente alla conoscenza e all'uso delle risorse elettroniche risulta essere ancora poco valorizzato.

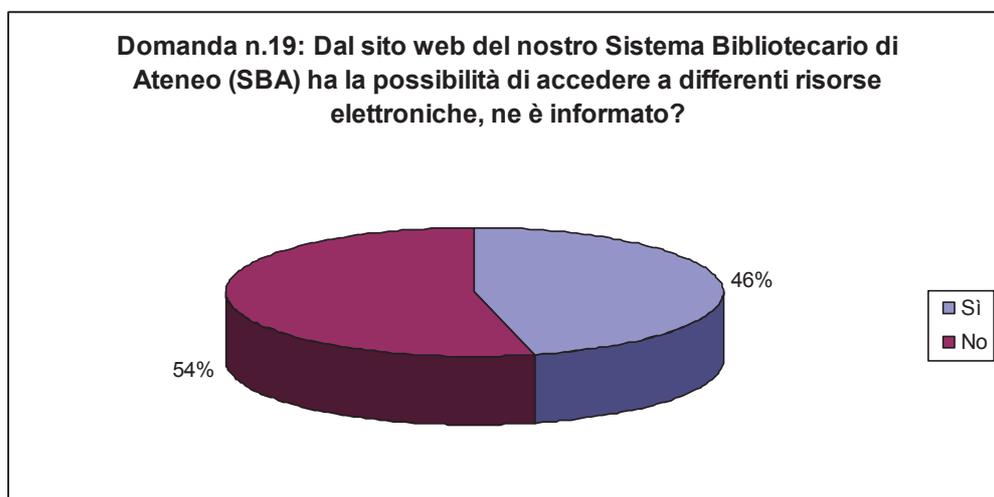


Figura 18.

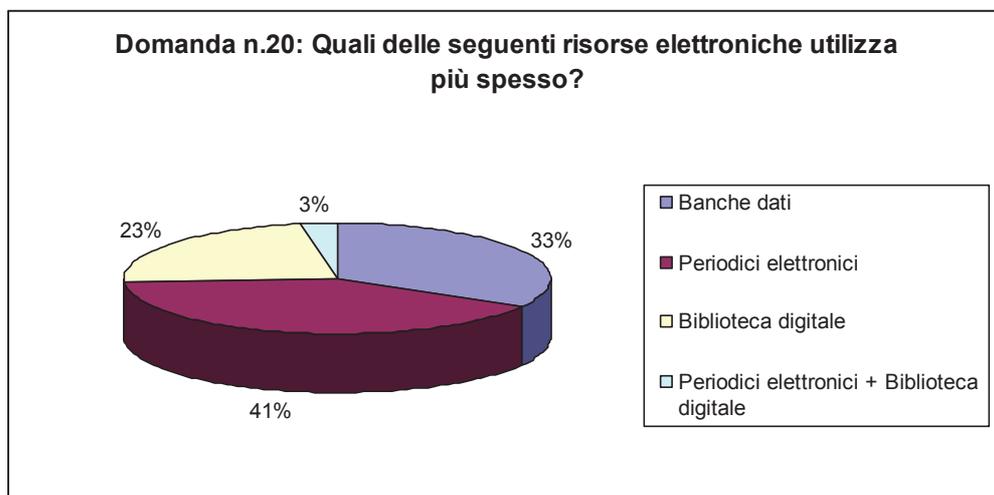


Figura 19.

All'interno del patrimonio documentario della biblioteca "Enrico Mattiello" un settore particolare è quello dedicato alla collezione di tesi di laurea, in cui vengono conservati gli elaborati finali dei corsi

di studio V.O. o delle lauree magistrali. Anche se non può definirsi come un deposito istituzionale vero e proprio, poiché si tratta di una scelta facoltativa da parte dello studente, che può decidere inoltre di autorizzare o meno la consultazione del proprio lavoro, è un fondo che dovrebbe essere valorizzato poiché risulta essere particolarmente apprezzato dal pubblico e richiama utenti anche esterni all'Ateneo. Analizzando poi quanto emerso, nonostante ci sia una percentuale abbastanza consistente di campione¹⁶¹ che non conosce l'esistenza di questo settore, in modo quasi plebiscitario il 95% degli intervistati¹⁶² riconosce a questa tipologia di materiale un coefficiente importante nel determinare la qualità delle raccolte stesse della biblioteca (Figure 20 e 21).

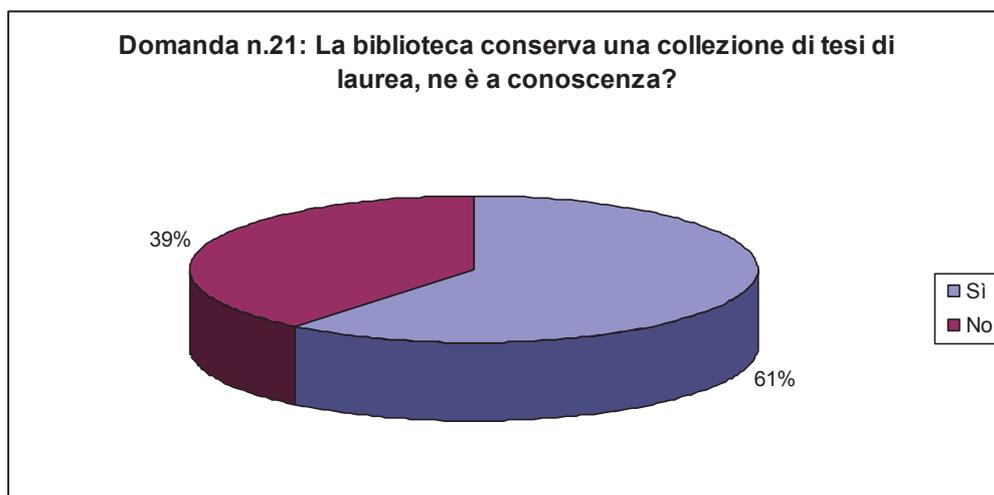


Figura 20.

¹⁶¹ Su un totale di 248 risposte utili, il 39% afferma di non essere a conoscenza di questa collezione.

¹⁶² Percentuale calcolata su un totale di 246 risposte utili.

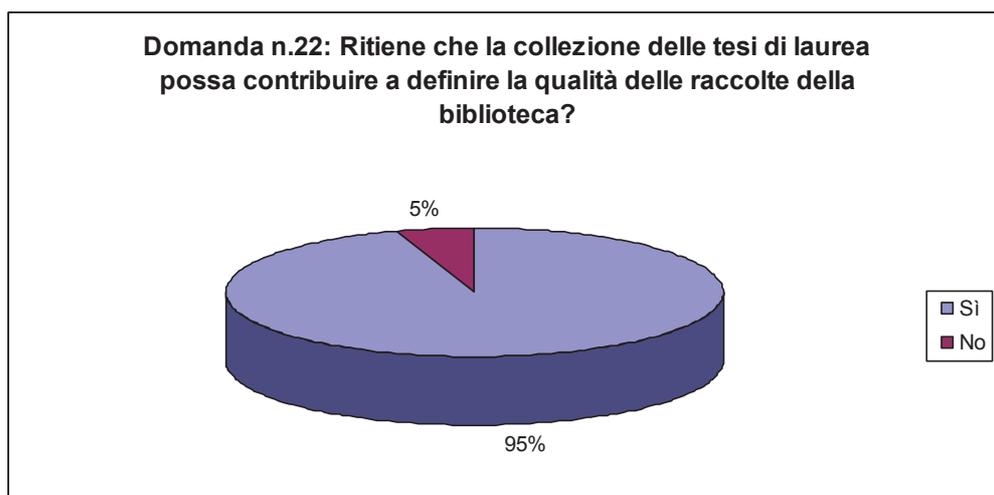


Figura 21.

Nelle occasioni in cui si è trovato a rapportarsi con la struttura e ad utilizzare i servizi della biblioteca, una larga maggioranza del campione intervistato ha dichiarato di aver ricevuto un'adeguata assistenza da parte del personale¹⁶³ e ha definito la propria capacità di utilizzo delle risorse informative in modo complessivamente buono (Figura 22).¹⁶⁴

¹⁶³ A questa domanda ha risposto positivamente il 95% degli intervistati; è stata registrata una sola mancata risposta che comunque non avrebbe influenzato il risultato finale.

¹⁶⁴ Su 248 risposte ritenute utili, l'80% degli utenti interrogati, suddivisi in due gruppi più o meno equivalenti, ha ritenuto nello specifico di poter definire la propria capacità di utilizzo delle risorse informative "sufficiente" e "buona".

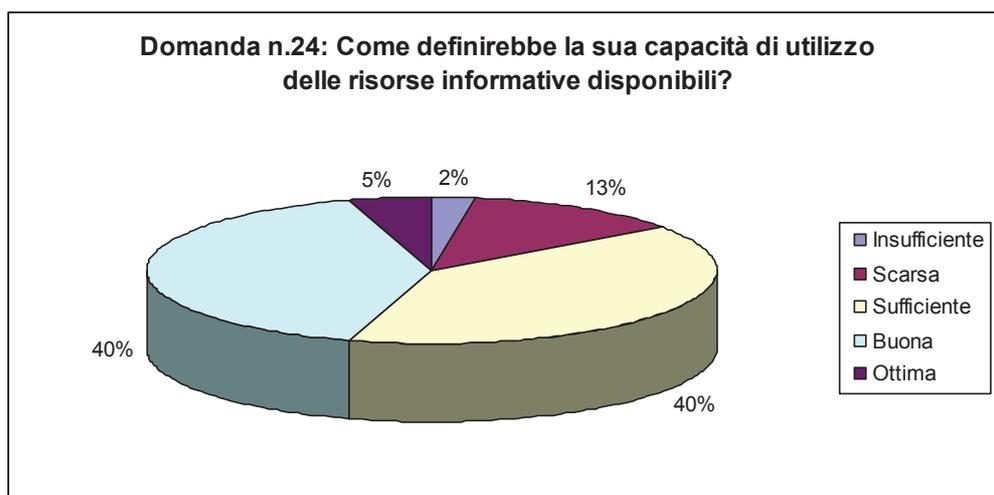


Figura 22.

Nonostante questo dato positivo, in realtà il 62% degli intervistati¹⁶⁵ ritiene comunque che possa essere un utile servizio l'organizzazione di corsi di istruzione all'uso delle risorse informative disponibili, scegliendo di preferire, come modalità di fruizione, la programmazione di corsi collettivi strutturati anche in collaborazione con i docenti, quindi integrati nella didattica ed inseriti fra le attività curricolari (Figura 23).

¹⁶⁵ Percentuale calcolata su un totale di 237 risposte ritenute utili.

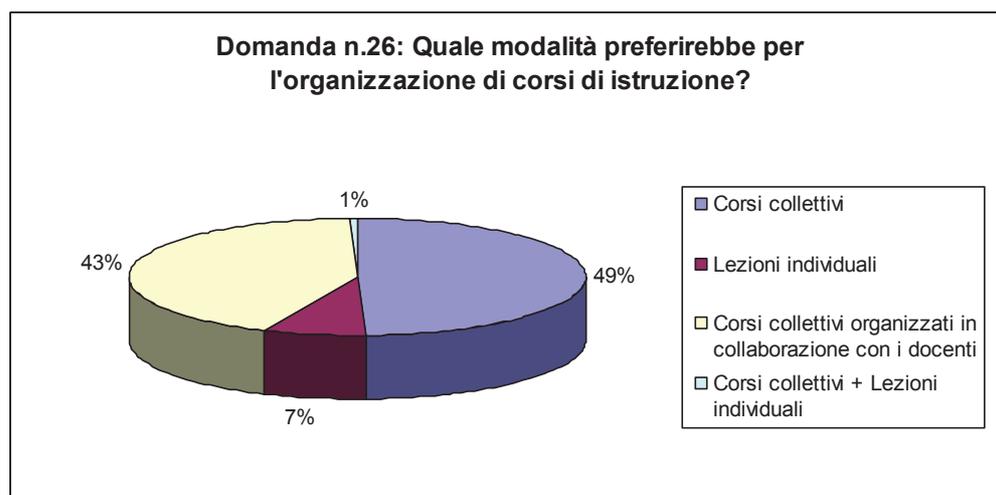


Figura 23.

Più sfaccettato e interessante è il quadro che emerge dall'analisi dei dati relativi alla conoscenza e alla fruizione del sito internet della biblioteca e del suo blog, servizi già in parte analizzati in relazione al livello di conoscenza e d'uso tracciabile per l'insieme dei servizi offerti dalla struttura.

Poco più della metà del campione¹⁶⁶ analizzato afferma infatti di essere informato sull'esistenza di un sito e di un blog ma, parimenti, esiste un 47% che ne risulta ignaro: questo dato così contrastante può essere in parte spiegato con la diversa "fortuna" di cui godono questi due strumenti indipendentemente l'uno dall'altro (Figura 24).

Riprendendo in mano quanto emerso dall'analisi dei dati ricavati circa la conoscenza e l'uso dei servizi della biblioteca infatti (cfr. figure 12, 12a, 13 e 13a), il sito internet, rispetto al blog, risulta essere un servizio piuttosto noto e altrettanto utilizzato quindi,

¹⁶⁶ Si tratta di una percentuale del 53%, calcolata rispetto al totale dei 248 rispondenti.

avendo in quest'ultimo quesito¹⁶⁷ accorpato invece in un'unica affermazione entrambi questi strumenti, il sito potrebbe essere stato forse un po' "penalizzato" dallo scarso livello di consapevolezza che il pubblico ha dimostrato di avere nei confronti dell'altro mezzo interattivo di cui la biblioteca dispone; ciò non toglie che gran parte di quel 53%, che è al corrente dell'esistenza di questi due servizi, li utilizza e ritiene possano essere dei validi strumenti di informazione (Figure 25 e 26).¹⁶⁸

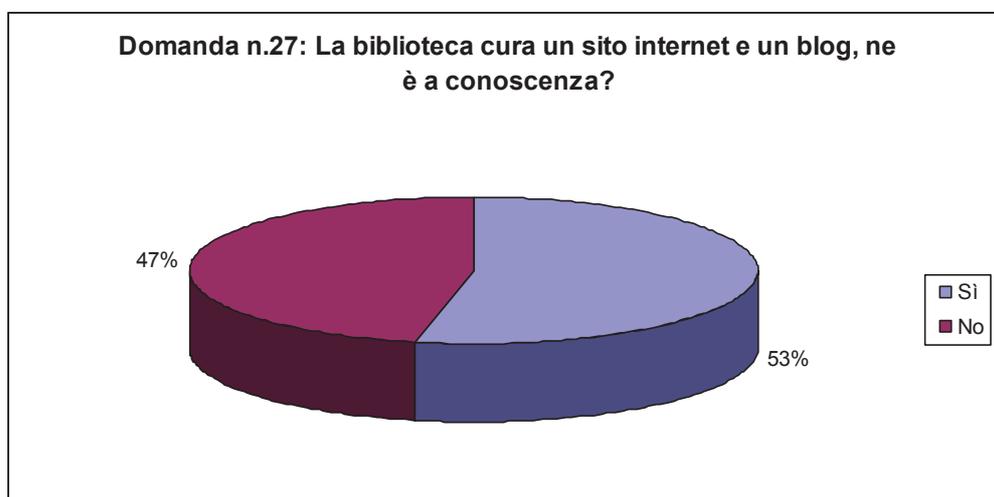


Figura 24.

¹⁶⁷ La domanda 27) recita: "La biblioteca cura un sito internet e un blog, ne è a conoscenza?"

¹⁶⁸ Le percentuali di visite e di utilità sono state calcolate in relazione al 53% di campione che ha dichiarato di conoscere il sito internet e il blog.

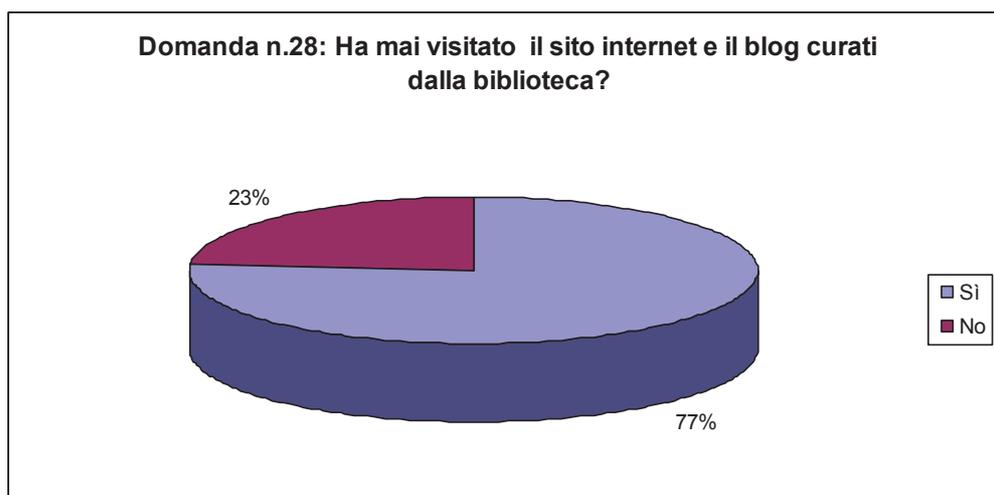


Figura 25.

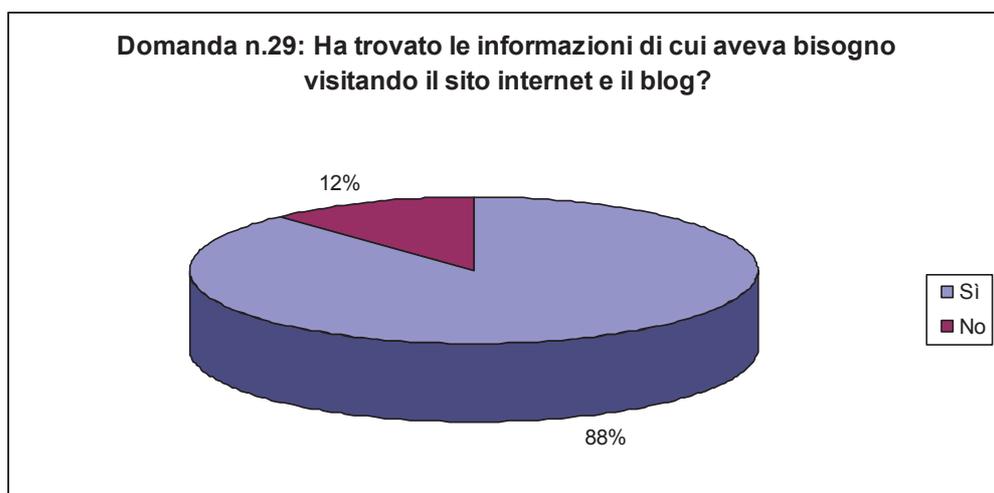


Figura 26.

Nella parte conclusiva del questionario, prima dell'ultimo quesito a risposta aperta, sono state inserite due domande differenti, ma strutturate in modo parallelo, in cui si chiedeva agli utenti, sempre nell'ottica di una biblioteca di università, di esprimere un giudizio sull'importanza attribuita a ciascuno dei

servizi elencati e parimenti il livello di soddisfazione raggiunto in relazione agli stessi.

I dati ricavati dall'analisi delle risposte fornite saranno in questa sede presentati secondo due differenti prospettive; da una parte troviamo i servizi indagati raggruppati a seconda del giudizio di importanza attribuito dall'utenza (Figura 27), o a seconda del grado di soddisfazione espresso (Figura 28), e dall'altra i singoli servizi descritti in modo dettagliato attraverso tutta la gamma dei valori di importanza (Figura 27a) e di soddisfazione (Figura 28a) indicati dagli intervistati.

I dati riportati sono quelli relativi al numero di risposte registrate per ciascuna delle opzioni previste dalle due domande ma, per la presenza di alcune mancate risposte, soprattutto in corrispondenza del quesito sulla soddisfazione, non rappresentano mai la totalità del campione.

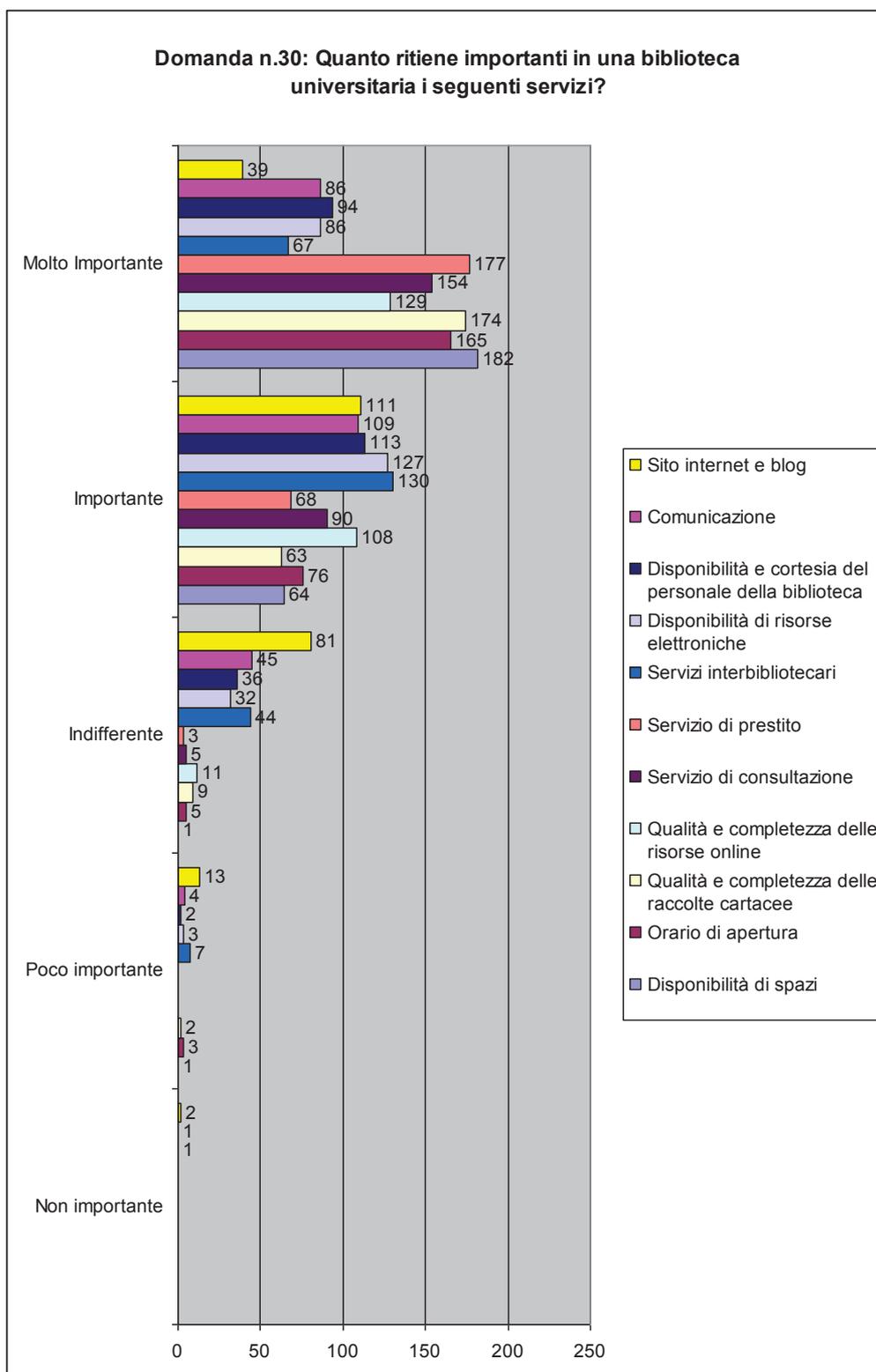


Figura 27.

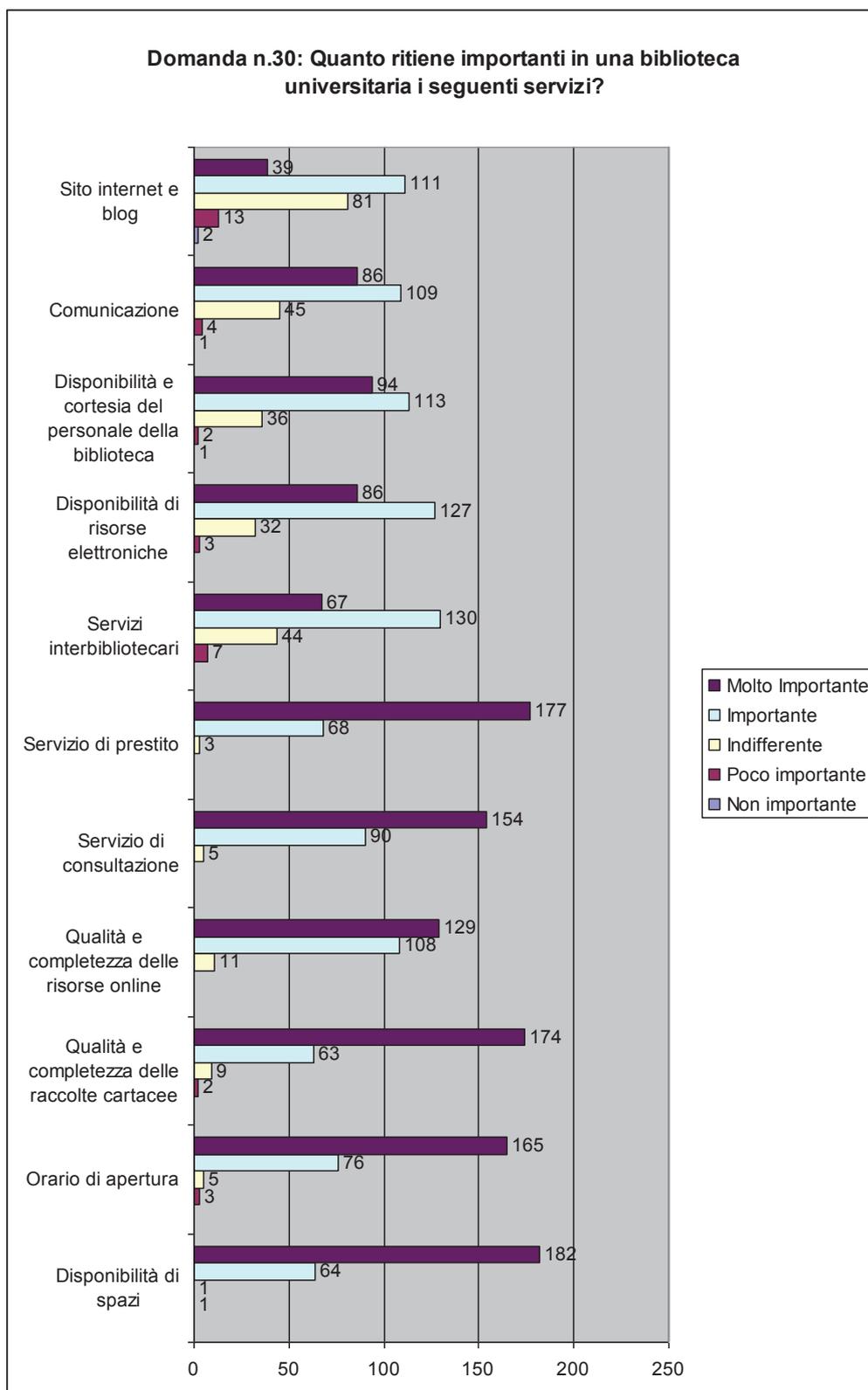


Figura 27a.

Domanda n.31: Qual è il suo grado di soddisfazione per i seguenti servizi offerti dalla nostra biblioteca?

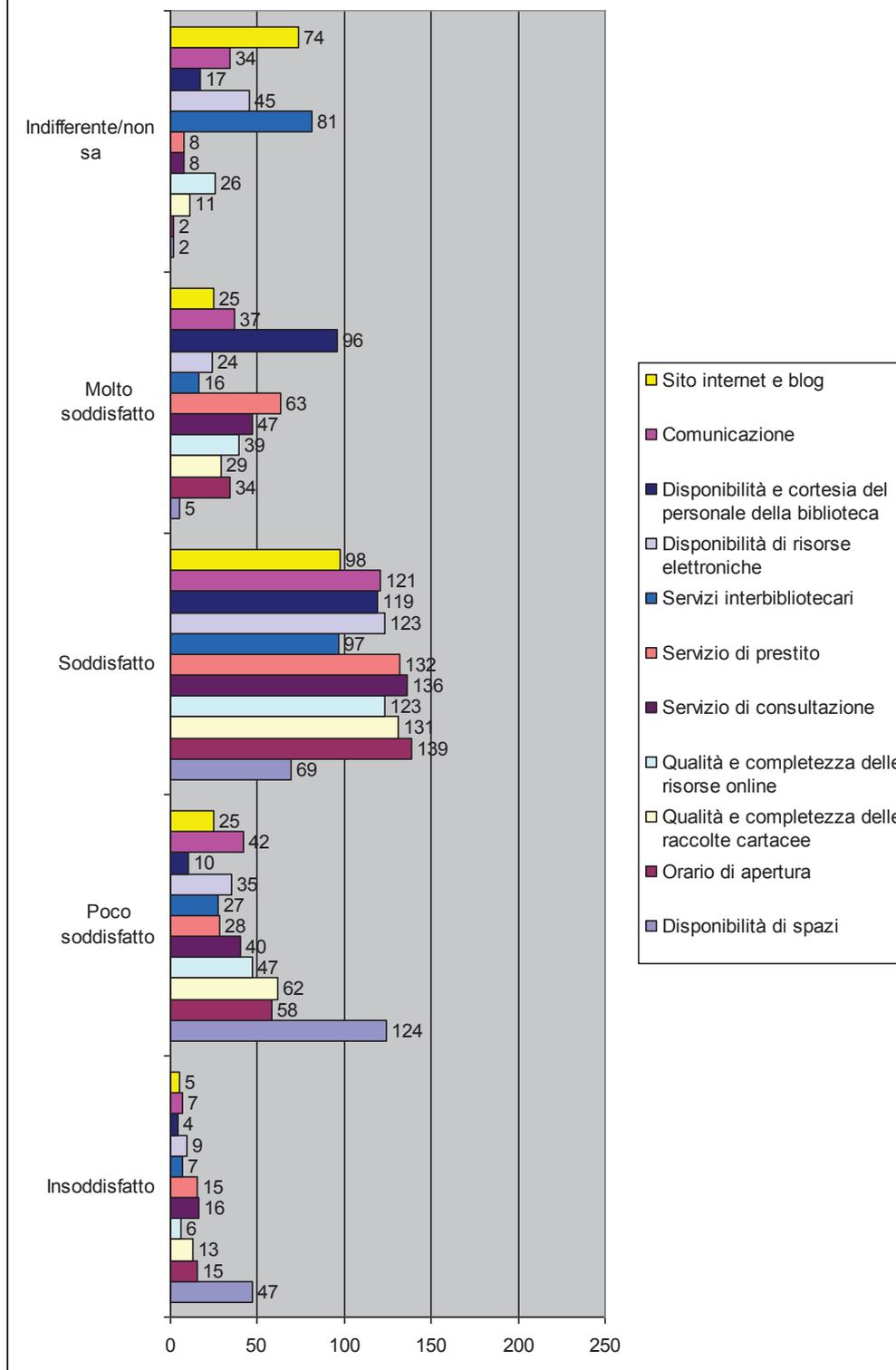


Figura 28.

Domanda n.31: Qual è il suo grado di soddisfazione per i seguenti servizi offerti dalla nostra biblioteca?

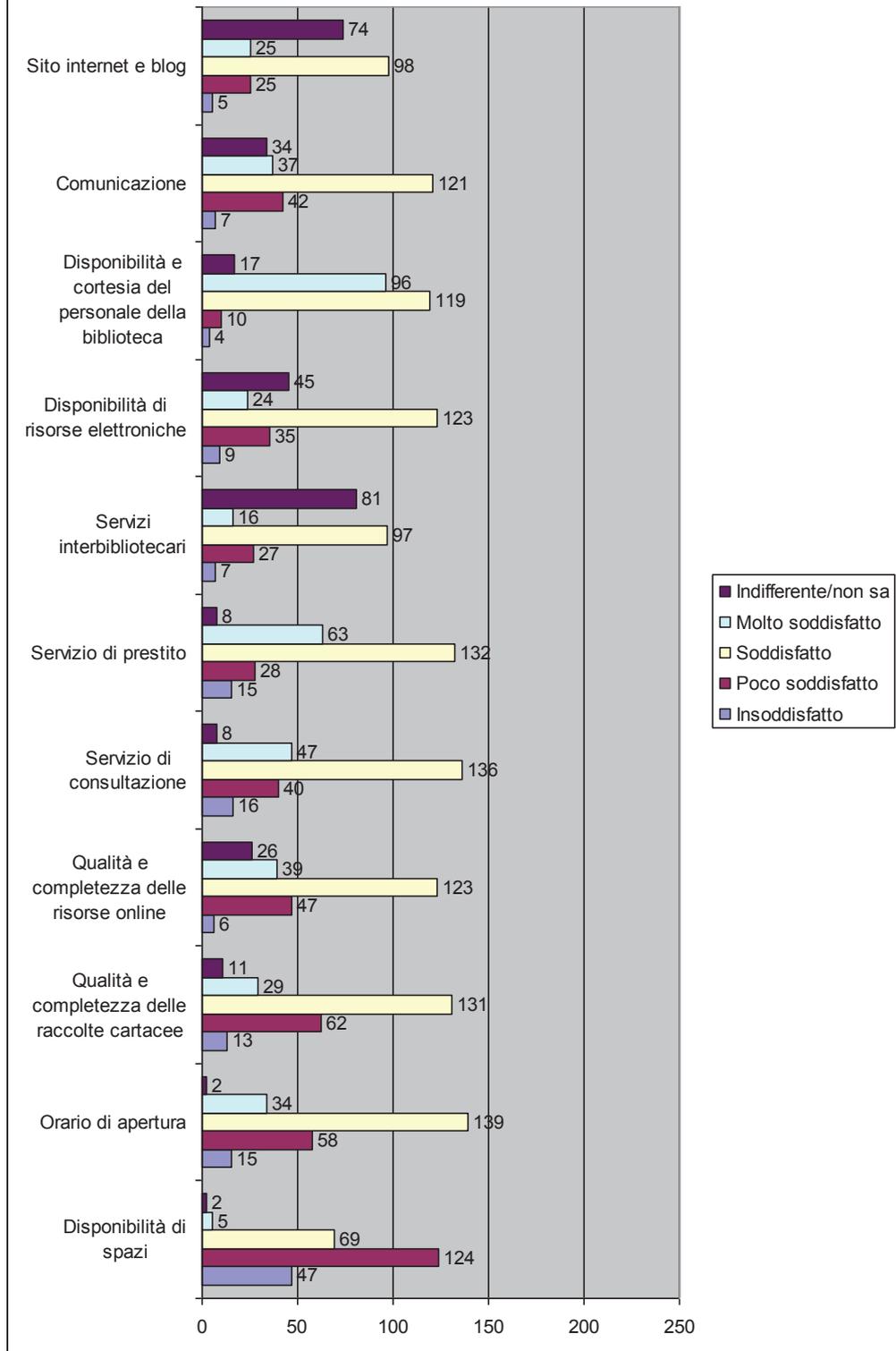


Figura 28a.

I servizi elencati sono considerati dalla maggior parte degli utenti interpellati come importanti e molto importanti in relazione ad una biblioteca di università; su tutti spiccano nell'ordine la disponibilità di spazi, il servizio di prestito, la qualità e la completezza delle raccolte cartacee, l'orario di apertura, il servizio di consultazione e la qualità e la completezza delle risorse online.

L'idea di biblioteca che emerge da queste risposte è quella di un'istituzione intesa tanto come patrimonio quanto come spazio fisico, il cui valore deriva sia dal favorire l'accesso ad un patrimonio documentario ricco e in grado di soddisfare le esigenze informative degli utenti sia dal favorire l'accesso fisico alla struttura in cui il materiale documentario è conservato.

Dal punto di vista della soddisfazione, quasi tutti i servizi offerti dalla biblioteca si allineano su un buon livello di gradimento da parte del pubblico e sono poche le eccezioni che si distinguono sia in positivo che in negativo.

Le voci che sono state maggiormente indicate come soddisfacenti, distanziate di pochissimo l'una dall'altra in termini assoluti di preferenze, sono quelle relative all'orario di apertura, al servizio di consultazione, al servizio di prestito, alla qualità e completezza delle raccolte cartacee, alla qualità e completezza delle risorse online e alla disponibilità di risorse elettroniche.

Tranne che per la disponibilità di spazi, di fatto sono stati confermati nei giudizi di apprezzamento i medesimi servizi che gli stessi utenti hanno ritenuto essere i più importanti e ciò vuol dire che la biblioteca è riuscita perfettamente, da questo punto di vista, a soddisfare le aspettative degli utenti che, quindi, non hanno

potuto che riconoscere un livello di qualità alto alle prestazioni fornite dalla struttura.

L'unico neo è rappresentato dalla disponibilità di spazi, in relazione alla quale gli utenti dichiarano di essere poco o per niente soddisfatti ed, in effetti, sia osservando i dati quantitativi relativi alla superficie accessibile al pubblico che le osservazioni raccolte attraverso l'ultima domanda del questionario, la struttura risulta essere piuttosto carente proprio in uno degli aspetti che gli utenti reputano di fondamentale importanza.

In effetti, se analizziamo qualche cifra¹⁶⁹, la biblioteca "Enrico Mattiello", a fronte di un numero di utenti potenziali pari a 1577, presenta una superficie totale di 509,70 mq, di cui 367,90 mq di superficie accessibile al pubblico: anche se gran parte degli spazi esistenti sono destinati al pubblico, il rapporto mq per utente risulta comunque non soddisfacente.

Non essendo ancora noti i risultati della Terza Rilevazione Nazionale GIM, condotta nel 2011 con riferimento proprio ai dati 2010, non possiamo confrontare i nostri dati con una media nazionale ma, se volessimo comunque tentare di costruire un indicatore utile a rappresentare la realtà in oggetto, potremmo rapportarci a quanto contenuto nell'ultima rilevazione GIM documentata.¹⁷⁰

In questa occasione veniva presentato, tra gli altri, l'indicatore i41: superficie accessibile al pubblico/utenti potenziali, valutato in rapporto a un valore indicatore nazionale 2006 pari a 0,26 mq per utente; ribadendo che questo valore indicatore nazionale oggi non

¹⁶⁹ Si fa riferimento ai dati 2010 riportati a conclusione del capitolo secondo.

¹⁷⁰ L'ultima rilevazione GIM documentata è quella condotta nel 2007 sui dati 2006.

può considerarsi più attuale, può comunque essere utile riscontrare che il valore dell'indicatore i41, se calcolato applicando i dati 2010 della nostra biblioteca, risulta già inferiore alla media nazionale di cinque anni fa (0,23 mq per utente).

Sorprendente in senso positivo è invece il livello di soddisfazione registrato per la disponibilità e cortesia del personale della biblioteca, aspetto questo che, ritenuto meno importante di altri, ha invece ricevuto il giudizio di apprezzamento in assoluto più positivo fra tutti; ed ogni volta che, come in questo caso, le prestazioni superano le aspettative, l'obiettivo qualità potrà dirsi pienamente raggiunto. Se a questo aggiungiamo che il 95% degli intervistati ha ritenuto di aver ricevuto un'adeguata assistenza da parte del personale della biblioteca nelle varie occasioni in cui si è servito della struttura, ciò evidenzia che questo aspetto dell'organizzazione funziona piuttosto bene.

Complessivamente quindi le esigenze principali per cui gli utenti dichiarano di recarsi in biblioteca (cfr. Figure 8 e 8a) sono di fatto legate alla fruizione dei servizi in assoluto più conosciuti e più utilizzati (cfr. figure 12, 12a, 13 e 13a) e trovano conferma sia nei giudizi di importanza che in quelli di soddisfazione espressi dall'utenza (cfr. figure 27, 27a, 28 e 28a): i servizi di consultazione e prestito sono i due aspetti che maggiormente connotano l'attività di questa biblioteca.

Tornano ad essere al centro della nostra analisi, dopo quanto già osservato in relazione ai servizi più conosciuti e utilizzati, il sito internet e il blog, non tanto per come emergono nei giudizi positivi

o negativi espressi dagli utenti, ma per l'alto numero di risposte "Indifferente" o "Indifferente/non sa" registrate.

Dalla prospettiva dell'importanza attribuita dall'utenza, questa voce è quella per cui, insieme a "Comunicazione" e "Servizi interbibliotecari", gli utenti si sono maggiormente espressi con un "Indifferente"; mentre dal punto di vista della soddisfazione, insieme con "Servizi interbibliotecari", "Disponibilità di risorse elettroniche" e "Comunicazione", rappresentano le prestazioni per cui è stato registrato il maggior numero di "Indifferente/non sa" (cfr. figure 27, 27a, 28 e 28a).

Per quanto riguarda i servizi interbibliotecari in effetti, come abbiamo già avuto modo di commentare (cfr. figure 12, 12a, 13 e 13a), si può parlare di un servizio di tipo avanzato, utilizzato da gruppi ristretti di utenti che hanno esigenze informative più specialistiche, e quindi è comprensibile che la maggioranza degli intervistati non abbia saputo né assegnare un grado di importanza a questo genere di servizi né definire il proprio livello di soddisfazione.

In relazione alle altre voci, considerando anche l'alto numero di non risposte riscontrabili soprattutto in relazione al quesito sulla soddisfazione, colpisce il fatto che l'utente non sia stato in grado di esprimersi, neanche con un parere negativo, circa le prestazioni elencate. Risulta evidente quindi che gli utenti non hanno una sufficiente conoscenza di tali aspetti per potersi sbilanciare in merito, e ne consegue per la biblioteca una carenza dal punto di vista dell'informazione fornita, settore nel quale dovrà elaborare una strategia maggiormente efficace.

L'ultima domanda inserita nel questionario era a risposta aperta e chiedeva agli utenti di pronunciarsi liberamente su quali altri servizi, nella loro opinione, avrebbero potuto contribuire ad aumentare il livello di soddisfazione per la biblioteca.

Sui 250 questionari compilati, la possibilità d'espressione offerta da questa domanda è stata sfruttata in ben 103 casi, risultato questo che ci sembra buono e che attesta il desiderio da parte del pubblico di contribuire al miglioramento della propria biblioteca.

Tutte le istanze raccolte sono state analizzate al fine di enucleare alcuni temi fondamentali, attorno ai quali si sono concentrate le riflessioni degli intervistati, che riporteremo in questa sede.

Tendenzialmente i commenti degli utenti hanno puntato ad evidenziare gli aspetti negativi, o non completamente positivi, dei servizi già indagati attraverso i quesiti a risposta chiusa; in altri casi l'attenzione degli intervistati si è rivolta invece a quei servizi che, nonostante siano già considerati soddisfacenti, gli utenti ritengono possano ancora essere migliorati.

Solamente in uno dei questionari quest'ultima domanda a risposta aperta è stata compilata per fornire un ulteriore apprezzamento della struttura, esprimendo un parere più che positivo sia sui servizi che sul personale.

Tutte le osservazioni ricavate sono qui presentate a titolo esemplificativo e vogliono rappresentare un ulteriore possibile strumento per mettere in evidenza altre problematiche segnalate dagli utenti, a prescindere dalla frequenza con cui queste sollecitazioni ricorrono nei questionari, aspetto questo che invece

andrebbe attentamente ponderato in un contesto reale di programmazione degli interventi correttivi.

In altre parole, quello che qui vogliamo rappresentare è una sorta di registro dei desiderata:

- Lo scaffale aperto

Molti degli utenti hanno espresso il desiderio di poter liberamente consultare il materiale posseduto dalla biblioteca senza la necessaria e vincolante procedura di richiesta scritta, qualcuno è arrivato persino a ventilare l'ipotesi di una libera consultazione del patrimonio documentario in tutti gli spazi della facoltà.

In effetti proprio la ridotta disponibilità di spazi accessibili al pubblico, a cui si faceva riferimento in precedenza, comporta che la struttura della biblioteca, soprattutto quella di via Madonna dei Monti, risulti articolata in molteplici magazzini non aperti agli utenti, che devono necessariamente fare richiesta al personale del front office per poter disporre del materiale di cui hanno bisogno.

Questa procedura, che non consente di “navigare” liberamente tra i documenti, influisce inevitabilmente sul comportamento che gli utenti finiscono per adottare nei confronti della ricerca, discorso valido soprattutto per l'utente di una biblioteca di architettura che ha spesso bisogno di consultare rapidamente e contestualmente un numero consistente di testi.

Il trasferimento della biblioteca nella nuova sede presso l'ex-Mattatoio, progetto ormai in una fase esecutiva, consentirà una ristrutturazione non solo degli spazi ma, conseguentemente, anche

dei servizi, e la soluzione “a scaffale aperto”, preferita anche dagli addetti ai lavori, sarà quella predominante.

- Potenziamento della sede della biblioteca presso l'ex-Mattatoio

Viene richiesto un potenziamento della sede della biblioteca presso l'ex-Mattatoio sia per quanto riguarda le collezioni che le postazioni informatiche.

Questa sede, nata successivamente rispetto a quella principale di via Madonna dei Monti, è, rispetto all'altra e compatibilmente con le risorse disponibili, caratterizzata da minori spazi e anche da una collezione di documenti di consistenza inferiore; ciò non toglie che, se anche la biblioteca riesce nel complesso a fornire un servizio soddisfacente, per tutti quegli utenti, che frequentano esclusivamente o prevalentemente la sede secondaria, rimangono alcune carenze da colmare.

- Maggiore informazione sui servizi

Si richiede che sia fornita un'informazione più dettagliata e capillare sui servizi, anche di tipo avanzato come quelli interbibliotecari, offerti dalla struttura, sia attraverso strumenti di comunicazione digitale che attraverso materiale informativo cartaceo.

Esaminando il lavoro svolto dalla biblioteca sul versante dell'informazione, possiamo rilevare che sono stati già prodotti documenti di questo genere diffusi attraverso vari canali (opuscoli sia in formato cartaceo che digitale, disponibili in biblioteca e sulle pagine web) ma, davanti ad una richiesta di maggior diffusione

delle informazioni, è d'obbligo riprendere in esame quanto realizzato finora e valutarne la reale efficacia, individuando eventualmente gli aspetti in cui si rende necessario un intervento.

- Orario di apertura

Viene espresso il desiderio di vedere la biblioteca aperta anche in orari serali o durante il fine settimana, secondo un'articolazione oraria che sia indipendente rispetto a quella dell'attività didattica.

Di sicuro, si tratta di una proposta molto interessante di evidente ispirazione anglosassone ma, al momento, di difficile attuazione nella realtà biblioteconomica italiana, sia da un punto di vista amministrativo che da un punto di vista economico, se non limitatamente a particolari manifestazioni.

Alcuni anni fa è stato realizzato infatti, nell'ambito del Sistema Bibliotecario di Ateneo, un progetto speciale che consisteva proprio nell'apertura straordinaria serale delle biblioteche.

Alcuni utenti chiedono alla biblioteca di garantire un orario di apertura che però coincide con quello esistente, evidentemente si tratta di persone che hanno frequentato la biblioteca in un momento precedente, in cui le risorse a disposizione avevano portato ad una riduzione dell'orario di apertura al pubblico.

- Servizi di consultazione e prestito

Si chiede di potenziare i due principali servizi offerti dalla biblioteca, aumentando il numero di volumi disponibili contemporaneamente per ciascun utente, introducendo forme di prestito anche materiali digitali (DVD), prolungando la durata del

prestito e snellendo le procedure di richiesta del materiale, attraverso l'installazione di postazioni di autoprestito e l'attivazione di servizi online di richiesta del materiale.

Questo suggerimento merita di essere valutato con particolare attenzione, poiché è inerente i due principali servizi utilizzati dagli utenti della biblioteca: appurare se un servizio già al momento gradito può essere efficacemente incrementato risponde ad uno dei criteri fondamentali di gestione della qualità.

Per quanto riguarda invece la postazione di autoprestito, si tratta di una soluzione che viaggia di pari passo con un'organizzazione del materiale a scaffale aperto e che risulterebbe di per sé poco efficace se utilizzata in un contesto di accesso ai documenti mediato dal personale del front office.

- Accrescimento delle raccolte

Si richiede di incrementare le collezioni sia cartacee che elettroniche della biblioteca, con particolare attenzione alle pubblicazioni internazionali e ai testi inseriti nelle bibliografie d'esame degli insegnamenti tenuti presso la facoltà; nelle politiche di acquisto si chiede di tenere in considerazione anche le richieste di desiderata degli studenti.

Su quest'ultimo punto c'è da precisare che la biblioteca già prevede la possibilità di raccogliere e valutare le proposte di acquisto provenienti da parte degli utenti ma in questo caso, come osservato anche per i materiali informativi sui servizi bibliotecari, si rende necessario riconsiderare le modalità con cui si comunica all'utenza. Per quanto riguarda l'acquisto di testi d'esame non si

può non concordare sull'importanza che questo genere di materiale ha in una biblioteca di università che, come obiettivo principale, si prefigge quello di selezionare, raccogliere e organizzare il materiale per garantirne l'accesso agli utenti istituzionali, in una costante attività di supporto alla didattica e alla ricerca.

- Disponibilità spazi

Aspetto problematico, come già emerso dall'analisi precedentemente effettuata, la questione degli spazi viene ripetutamente riproposta dagli utenti che chiedono non solo un ampliamento degli spazi disponibili per lo studio sia individuale che collettivo, ma suggeriscono anche l'aumento delle postazioni informatiche, multimediali e di riproduzione, continuamente aggiornate da un punto di vista hardware/software, a disposizione degli studenti.

- Ristrutturazione spazi

Accanto all'ampliamento degli spazi a disposizione, di gran lunga insufficienti a soddisfare le esigenze degli utenti, ciò che viene suggerito alla biblioteca è una ristrutturazione degli spazi, che garantisca una funzionalità maggiore alle varie attività che si svolgono in biblioteca e un maggiore confort per gli utenti, superando gli attuali problemi legati all'illuminazione e all'acustica.

Entrambe le sedi della biblioteca nascono come riadattamenti di edifici preesistenti e presentano, di conseguenza, ognuna in diversi aspetti dell'organizzazione fisica degli ambienti, tutti i limiti, anche

logistici, che non è stato possibile superare con la ristrutturazione; non potendo progettare dalla base la disposizione degli spazi funzionali della biblioteca, come ad esempio l'area destinata agli armadietti portaoggetti o al bancone accoglienza, si è potuto solamente sfruttare, cercando di adattarlo alle nuove esigenze, quanto già presente.

- Digitalizzazione documenti

Nell'intento di garantire una maggiore accessibilità ai documenti, viene suggerita la possibilità di digitalizzare alcuni materiali, soprattutto i più consultati come i testi d'esame e le riviste, per le quali si desidererebbe anche un servizio di spoglio che faciliti la ricerca dei contenuti all'interno delle pubblicazioni periodiche.

Quest'ultima esigenza può essere, almeno in parte, soddisfatta attraverso l'uso delle banche dati e della biblioteca digitale; servizi che evidentemente risultano ancora poco conosciuti e utilizzati.

- Servizio di reference

Si sente l'esigenza di un servizio che offra aiuto per la ricerca bibliografica e fornisca un supporto alla consultazione del materiale della biblioteca, in altre parole un servizio di reference che, al momento, non è presente nella struttura in una forma strutturata.

Conclusioni

Al termine del lavoro presentato in questa sede, dopo aver stilato un bilancio che tenesse nella dovuta considerazione tutte le componenti che hanno contribuito a costruire e realizzare la nostra ricerca, possiamo provare a formulare alcune riflessioni sia sui risultati finali che l'inchiesta ha prodotto sia sul percorso di indagine seguito.

Ad un livello più generale si può affermare che l'obiettivo principale che ci si era prefissato, ovvero tracciare un profilo dell'utenza che frequenta la biblioteca "Enrico Mattiello", è stato pienamente raggiunto, poiché l'analisi dei dati raccolti ha efficacemente consentito di individuare un target, anche anagrafico, di fruitori della biblioteca e di indagare le motivazioni che spingono gli utenti ad utilizzare, secondo differenti modalità, i servizi offerti, misurando così il reale grado di conoscenza delle risorse disponibili e rilevando i giudizi di importanza e di soddisfazione relativi ai diversi aspetti del servizio presi in esame.

Che questa fosse la prima indagine di *customer satisfaction* condotta presso la struttura, a fronte di alcune e già collaudate rilevazioni di tipo quantitativo, ha fatto sì che non si potesse realizzare un progetto di ricerca da inserire in un programma di sviluppo più ampio, in cui rintracciare filoni di indagine o serie storiche di dati da confrontare, ma ha comportato piuttosto che si affrontasse un cammino mai percorso prima. D'altra parte questo

ha permesso di poter progettare un'inchiesta senza alcun condizionamento formale, ma individuando in modo autonomo gli aspetti da indagare e la prospettiva da cui condurre la ricerca, aprendo la strada a future sessioni di studio.

La scelta di utilizzare uno strumento di indagine di tipo quantitativo, come è il questionario, era stata determinata dall'esigenza di voler raggiungere un elevato numero di intervistati, pur nella consapevolezza dei rischi che l'impiego di questo mezzo comporta.

Nella nostra esperienza infatti possiamo confermare quelle che sono le potenzialità di questo strumento, soprattutto se distribuito via mail, come è stato per la nostra prima sessione di indagine, ma parimenti anche rilevare gli inconvenienti derivanti dall'impossibilità per l'intervistatore di avere un controllo sul tasso di risposte fornite o sulla reale comprensione da parte dell'utente dei quesiti somministrati, problema solo in parte risolvibile con un'ottima progettazione e stesura del questionario. Ne consegue un dilatamento dei tempi dedicati alla somministrazione e alla raccolta dei questionari e un'analisi dei dati condizionata dalle mancate risposte, o dalle risposte ritenute incongruenti e per questo non valide ai fini dell'indagine.

Passando a considerare quanto emerso dall'indagine, un primo dato interessante è quello riguardante l'età degli intervistati, dove spicca in modo preponderante il segmento che va dai 24 ai 26 anni e che ci porta inevitabilmente a riflettere sul momento della carriera universitaria in cui gli studenti si avvicinano alla propria biblioteca, momento che, considerando il dato anagrafico,

sembrerebbe essere fortemente condizionato dall'iscrizione ad un corso di laurea magistrale e quindi dalla preparazione della tesi di laurea; nella nostra specifica realtà poi, valutando le problematiche legate alle caratteristiche delle due sedi, si ritiene che gli utenti si servano maggiormente della biblioteca quando, frequentando proprio le lezioni dei corsi di laurea specialistica, hanno l'opportunità logistica di accedere alla sede che possiede le raccolte più complete di documenti.

La presenza in biblioteca di utenti afferenti a facoltà diverse da Architettura, settore disciplinare di riferimento della nostra struttura, rappresenta un elemento da valutare attentamente per comprendere le dinamiche e i percorsi formativi e logistici che regolano i flussi di utenti, non solo all'interno della biblioteca ma, secondo una prospettiva di più larga portata, all'interno dell'Ateneo.

Preziosa, anche ai fini della formulazione di un giudizio complessivo sulla biblioteca, è stata l'analisi delle risposte fornite ad alcune particolari domande che, oltre a presentare un valore intrinseco, acquistano ancora più importanza se messe in relazione tra loro; mi riferisco in particolar modo a quei quesiti relativi alle motivazioni che spingono un utente a recarsi in biblioteca, al livello di conoscenza e di utilizzo attribuito a ciascun servizio e ai giudizi di importanza e soddisfazione riconosciuti a ciascuna prestazione.

Solamente una riflessione concreta e in grado di confrontare molteplici dati in una visione unitaria di riferimento può

contribuire a determinare i livelli di efficacia raggiunti dalla biblioteca e ad evidenziare le criticità maggiori.

La biblioteca, così come emerge dall'inchiesta, risulta essere una struttura giovane dal punto di vista della sua istituzione e con alcuni problemi importanti legati soprattutto alla disponibilità degli spazi, che si pensa possano essere, almeno in parte, risolti con il prossimo trasferimento nella nuova sede presso l'ex-Mattatoio.

Per quanto riguarda l'organizzazione e la fruizione dei servizi ci sono ancora alcuni aspetti da migliorare, soprattutto in relazione alla conoscenza e all'uso delle risorse elettroniche e dei servizi avanzati, in un programma di interventi che non può non coinvolgere anche l'aspetto della formazione/informazione del pubblico.

D'altra parte però i servizi principali, che l'utente richiede e a cui attribuisce molta importanza, sono anche quelli in cui la biblioteca riesce pienamente a soddisfare i bisogni dei propri utenti e per cui si potrebbe comunque valutare la possibilità di apportare dei cambiamenti, non correttivi, ma mirati a migliorare ciò che risulta essere già apprezzato dal pubblico.

Nel complesso, la presente indagine sulla soddisfazione dell'utenza può dirsi quindi positiva, sia per la quantità dei dati raccolti sia per la preziosità delle informazioni che è stato possibile ricavare.

E così ci è stata data l'opportunità non solo di analizzare il profilo dell'utenza attraverso "gli occhi", vale a dire i servizi, della biblioteca, ma contestualmente anche di delineare l'immagine della biblioteca che gli utenti, attraverso le loro conoscenze, i loro

giudizi di importanza e di soddisfazione, le loro richieste e i loro reclami, contribuiscono a costituire.

Bibliografia

Accarisi, Massimo - Belotti, Massimo. *Nota introduttiva: pensare al pubblico per ripensare la biblioteca*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p.15-17.

Aghemo, Aurelio. *La qualità del colloquio con l'utente: un'importante componente del servizio di informazione in biblioteca*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 102-108.

Aghemo, Aurelio. *"Qualità totale": solo un miraggio?: in che misura è possibile applicare una filosofia avanzata di gestione aziendale ai servizi di informazione in biblioteca?*. "Biblioteche oggi", A. 12, n. 2, 1994, p. 40-43.

Bellini, Paolo - Catinella, Beatrice. *Seconda rilevazione nazionale GIM*. "Bollettino AIB: rivista di biblioteconomia e scienze dell'informazione", A. 50, n. 1-2, 2010, p. 55-68.

Bellini, Paolo - Rizzi, Ivana. *ISO 11620. Stima della Target population. Indicatore B.1.1.1 - User satisfaction*. "Biblioteche oggi", A. 19, n. 1. 2001, p. 52-68.

Belotti, Massimo. *Valutare: come e perché: abbiamo rivolto a Giovanni Solimine, coordinatore della ricerca Quanto valgono le biblioteche pubbliche?, qualche domanda sui criteri adottati e le prospettive aperte*. "Biblioteche oggi", A. 13, n. 5, 1995, p. 14-15.

Biagetti, Maria Teresa. *Biblioteconomia: fondamenti e linee di sviluppo*, Milano, Franco Angeli, 2011.

Brophy, Peter. *Progettare la qualità*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 19-31.

Catinella, Beatrice - Corbolante, Marina - Romeo, Maria Antonia. *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo: un esperimento di descrizione statistica e un approccio alla valutazione presso l'Università di Padova*. In appendice un saggio di Marina Duzzin. Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2001.

Chmielewski, Cristiana - Peruzzi, Marcella. *Valutare l'impatto delle biblioteche: il caso dell'Area scientifica dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo"*. "Biblioteche oggi", A. 29, n. 1, 2011, p. 19-28.

Clerici, Rino – Sperati, Elisabetta. *Quando il cliente è il bibliotecario: un questionario di customer satisfaction pensato per i responsabili delle biblioteche aderenti al Consorzio Sistema bibliotecario Nord Ovest di Novate Milanese*. "Biblioteche oggi", A. 17, n.6, 1999, p. 30-35.

Coles, Jan. *A Wirral si sperimenta il Sistema Qualità: un'applicazione dello standard ISO 9002 in una rete di biblioteche pubbliche nel Nord-Ovest dell'Inghilterra*. "Biblioteche oggi", A. 17, n. 6, 1999, p. 6-13.

Corbolante, Marina. *Monitorare la qualità: modelli applicativi di misurazione dei servizi nelle biblioteche di università*. "Biblioteche oggi", A. 18, n. 2, 2000, p. 58-62.

Corradini, Elena. *Tradurre un manuale sui metodi di ricerca: come e perché*. "Biblioteche oggi", A. 29, n. 2, 2011, p. 14-17.

Cossette, André. *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, in *Sull'informazione e sui servizi*, saggi di Vilma Alberani, Ralph Blasinghame e Mary Jo Lynch, André Cossette, Firenze, Giunta Regionale Toscana – La Nuova Italia, 1980, p. 41-85

Cupellaro, Marco. *La biblioteca in cerca di clienti: strategie di marketing per i servizi bibliotecari*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di

Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 175-182.

Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction: la valutazione della qualità del Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze, a cura di Roberto Ventura, Firenze, Firenze University Press, 2004.

Dalmasso, M. – Fubini, L. – Gilardi L. – Bongiovanni, P. – Costa, G. *La valutazione dell'efficacia dei servizi di documentazione: un'esperienza in ambito prevenzionistico e sanitario*. “Biblioteche oggi”, A. 16, n. 3, 1998, p. 44-49.

De Toffol, Federica – Moroni, Ilaria. *Questionari e interviste agli utenti di una biblioteca universitaria: indagini quantitative e qualitative a confronto*, 2007, <<http://www.biblio.liuc.it/aiblomb/cm/upload/Bicocca070917.pdf>>

Di Domenico, Giovanni. *La biblioteca apprende: qualità organizzativa e qualità di servizio nella società cognitiva*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 32-48.

Di Domenico, Giovanni. *La biblioteca per progetti: metodologia e applicazioni del project management in ambito biblioteconomico*, Milano, Editrice Bibliografica, 2006.

Di Domenico, Giovanni. *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009.

Di Domenico, Giovanni. *Le culture e le pratiche della qualità in biblioteca*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 105-127.

Di Domenico, Giovanni. *Il Customer Relationship Management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione*. "Biblioteche oggi", A. 19, n. 8, 2001, p. 50-55.

Di Domenico, Giovanni. *Pensare, lavorare per progetti*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p.145-235.

Di Domenico, Giovanni. *Percorsi della qualità in biblioteca*, Manziana, Vecchiarelli, 2002.

Di Domenico, Giovanni. *Progettare la user satisfaction: come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*. "Biblioteche oggi", A. 14, n. 9, 1996, p. 52-65.

Di Domenico, Giovanni. *La responsabilità sociale nella gestione delle biblioteche*. "Bibliotime", A. 14, n. 1, 2011,

<<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiv-1/didomenico.htm>>.

Di Domenico, Giovanni. *Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti: investire su nuove metodologie di indagine per sviluppare nuove strategie di customer satisfaction*. "Biblioteche oggi", A. 24, n. 5, 2006, p. 41-47.

Di Domenico, Giovanni. *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 145-166.

Di Majo, Sandra. *Discussioni e proposte sulla valutazione della performance nelle biblioteche universitarie*, in *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese*, Firenze, Regione Toscana, 1994, p. 317-325.

Diozzi, Ferruccio. *Il management della biblioteca: gli obiettivi nella prospettiva del cambiamento*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990.

Dumontet, Carlo. *Biblioteche universitarie in cerca di misurazione: 250 biblioteche pubbliche dell'Inghilterra settentrionale si associano per dare informazioni*. "Biblioteche oggi", A. 17, n. 5, 1999, p. 73-75.

Fedel, Alberto. *Grazie per il reclamo: come trasformare i clienti insoddisfatti in clienti fedeli*, Milano, Franco Angeli, 2001.

Feliciati, Pierluigi - Natale, Maria Teresa. *Una ricerca online sulla soddisfazione degli utenti di AIB-WEB: metodologia e risultati*. "Bollettino AIB: rivista di biblioteconomia e scienze dell'informazione", A. 50, n. 3, 2010, p. 189-218.

Ferrieri, Luca. *Alla scoperta del lettore: chi è, cosa legge, come usa la biblioteca. I risultati di un'indagine*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 57-86.

Galli, Giovanni. *L'utente senza qualità: divagazioni e numeri*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 239-253.

Galluzzi, Anna. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, Roma, AIB, 1999. "Bibliotime", A. 2, n. 2, 1999, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ii-2/galluzzi.htm>>.

Galluzzi, Anna. *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p. 289-385.

Galluzzi, Anna. *La valutazione dei servizi*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 129-143.

Giordano, Tommaso. *Cliente o cittadino? Come la biblioteca vede il suo pubblico*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 47-54.

Gruppo di lavoro sulla qualità dei servizi bibliotecari nei Poli della Romagna. *Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna. Indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*, 2010, <http://amsacta.cib.unibo.it/2944/1/pubblicazione_studiare_documentarsi_incontrarsi_2010_aggiornato_gen_2011.pdf>.

International Federation of Library Associations and Institutions. *IFLA Library Statistics Manifesto*, 2010, <<http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/library-statistics-manifesto-en.pdf>>

International Federation of Library Associations and institutions, Section of university libraries & other general reserch libraries. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, a cura di Roswitha Poll and

Peter te Boekhorst, con la collaborazione di Ramon Abad Hiraldo, Aase Lindhal, Rolf Schuursma, Gwenda Thomas and John Willemse, Munchen, New Providence, Paris, Saur, 1996.

International Federation of Library Associations and institutions, Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università e ricerca, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1999.

Jahier, Stefania - Accarisi, Massimo. *Dialogo sulla qualità: la biblioteca tra programmazione, norme ISO e customer satisfaction*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 231-238.

Jurow, Susan – Barnard, Susan B. *Introduction: TQM fundamentals and overview of contents*. “Journal of library administration”, A. 18, n. 1-2, 1993.

Lancaster, Frederick Wilfrid. *If you want to evaluate your library...* seconda edizione, Champaign, University of Illinois, 1993.

Lancaster, Frederick Wilfrid. *The measurement and evaluation of library services*, seconda edizione, Arlington, Information Resources Press, 1977.

Lucchini, Patrizia. *La formazione dell'utente: metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007.

Malinconico, Michael S. *Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 49-69.

Massari, Alessandra – Martoni, Elena. *La valutazione di un questionario per l'utenza sui servizi della Biblioteca di Discipline Umanistiche*. "Bibliotime", A. 6, n. 2, 2003, <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-vi-2/massari.htm>.

Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, Commissione Biblioteche e Documentazione. *Per una politica di rinnovamento e potenziamento dei servizi di biblioteca e di documentazione nelle Università e negli Enti di Ricerca*, Roma, 1992, <http://www.gimsba.it/system/files/pub/Commissione_Bisogno_1992.pdf>.

Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica, Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare del gruppo di ricerca*, 1999, <<http://osservatorio.murst.it/ricbibl.htm>>.

Montecchi, Giorgio – Venuda, Fabio. *Manuale di biblioteconomia*, quarta edizione, Milano, Editrice Bibliografica, 2006.

Moore, Nick. *Quantificare l'indefinibile: la misurazione del rendimento dei servizi bibliotecari*, in *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni. Atti del XL Congresso Nazionale dell'Associazione Italiana Biblioteche, Roma 26-28 ottobre 1994*, progetto scientifico di Giovanni Solimine, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1995, p. 40-46.

Moroni, Ilaria - Vezzosi, Monica. *Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa*. "Bollettino AIB: rivista di biblioteconomia e scienze dell'informazione", A. 50, n. 1-2, 2010, p. 89-101.

Novali, Gigliola. *Un approccio problem solving per l'analisi e la definizione degli standard di qualità: soddisfazione degli utenti e valutazione dei servizi in un'indagine del Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione dell'Università di Genova*. "Biblioteche oggi", A. 28, n. 1, 2010, p. 23-33.

Orr, R. H. *Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures*. "Journal of documentation", n. 29, 1973, p. 315-322.

Perrone, Agnese. *La ricerca, un'avventura che non conosce steccati: incontro con Alison Jane Pickard*. "Biblioteche oggi", A. 29, n. 2, 2011, p. 10-13.

Pickard, Alison Jane. *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010.

Pilia, Elisabetta. *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*. "Bollettino AIB", A. 37, n. 3, 1997, p. 281-324.

Poggiali, Igino. *Qualità totale e centralità dell'utente*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 197-202.

Possenti, Claudia. *Una guida per il management: la ISO 9004:2009*. "Bibliotime", A. 13, n. 2, 2010, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiii-2/possenti.htm>>.

Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini*, 2004, <http://www.innovazionepa.gov.it/media/341994/customer_satisfaction.pdf>.

Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, *Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti*, 2005,
<http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/7DA4D7B7-4FCD-4634-AFE1-27BC26FD5697/0/002_direttiva_qualità_servizi_27_luglio_05.pdf>.

Revelli, Carlo. *La biblioteca vista dall'utente: i risultati di un'inchiesta nelle biblioteche milanesi*. "Biblioteche oggi", A. 13, n. 9, 1995, p. 50-53.

Revelli, Carlo. *Chi è il pubblico e cosa vuole?*. "Biblioteche oggi", A. 23, n. 9, 2005, p. 58-62.

Revelli, Carlo. *Opac e utenti: un catalogo davvero amichevole? Luci e ombre nelle valutazioni sulla funzionalità dell'On Line Public (Patron) Access Catalogue*. "Biblioteche oggi", A. 12, n.3, 1994, p. 36-41.

Romeo, Maria Antonia - Shamouni, Rachele - Catinella Beatrice. *Monitorare l'utenza: l'esperienza della biblioteca "Vincenzo Pinali" di Padova*. "Biblioteche oggi", A. 23, n. 6, 2005, p. 7-15.

Rosco, Michele. *Il marketing dell'informazione e della conoscenza: le biblioteche al tempo della net-economy*, con la collaborazione di

Simona Caracciolo, Rossella Labriola, Alfonso Masullo, Milano, Editrice Bibliografica, 2003.

Roverselli, Annamaria. *Quando è l'utente a giudicare i servizi: la biblioteca del Dipartimento di Ingegneria aerospaziale del Politecnico di Milano promuove un'indagine sul grado di soddisfazione*. "Biblioteche oggi", A. 24, n.9, 2006, p. 27-35.

Santocchini, Emiliano. *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2010.

Santoro, Vincenzo. *L'utente ritrovato: strumenti per la valutazione dei bisogni e dei servizi bibliotecari*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 183-196.

Sardelli, Alessandro. *Certificare la biblioteca: tra ISO 9000 e sistema qualità*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 90-104.

Sardelli, Alessandro. *Dalla certificazione alla qualità totale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2001.

Sardelli, Alessandro. *ISO 9000: tecnica della qualità e biblioteche. Il percorso per ottenere la certificazione ISO EN UNI 9000.* "Biblioteche oggi", A. 17, n. 6, 1999, p. 50-62.

Serrai, Alfredo. *Guida alla biblioteconomia.* Edizione aggiornata a cura di Maria Cochetti, Firenze, Sansoni, 1997.

Silverman, David. *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*, Roma, Carocci, 2008.

Solimine, Giovanni. *A partire dal cliente: il marketing della biblioteca componente essenziale di una metodologia che punta alla qualità dei servizi.* "Biblioteche oggi", A. 13, n. 2, 1995, p. 40-44.

Solimine, Giovanni. *La biblioteca: scenari, cultura, pratiche di servizio*, Roma – Bari, Laterza, 2006.

Solimine, Giovanni. *La biblioteconomia e il management, in Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, p.17-68.

Solimine, Giovanni. *Efficienza vs efficacia: nuove strade per progettare la qualità.* "Biblioteche oggi", A. 15, n. 5, 1997, p. 30-35.

Solimine, Giovanni. *Gestione consapevole: la "grande esclusa" entra in biblioteca: con una riflessione introduttiva sulla necessità di definire nuove priorità nel lavoro di biblioteca, si apre una rubrica che intende presentare alcune "tessere di management".* "Biblioteche oggi", A. 11, n. 2, 1993, p. 44-46.

Solimine, Giovanni. *La gestione delle risorse umane: un numero di "Library Trends" dedicato all'organizzazione del lavoro nelle biblioteche di ricerca offre nuovi spunti di riflessione e di confronto.* "Biblioteche oggi", A. 11, n. 5, 1993, p. 38-41.

Solimine, Giovanni. *Introduzione allo studio della biblioteconomia: riflessioni e documenti*, Roma, Vecchiarelli, 1995.

Solimine, Giovanni. *Leggere la biblioteca oltre i numeri: nuovi strumenti per la valutazione dl rendimento dei servizi.* "Biblioteche oggi", A. 13, n. 5, 1995, p. 16-20.

Solimine, Giovanni. *Per una prassi biblioteconomica ispirata ai principi del management: misurazione e valutazione nell'esperienza italiana, in Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni. Atti del XL Congresso Nazionale dell'Associazione Italiana Biblioteche, Roma 26-28 ottobre 1994*, progetto scientifico di Giovanni Solimine, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1995, p. 27-39.

Solimine, Giovanni. *Qualità totale e qualità del colloquio: un tentativo di applicazione delle più avanzate teorie di gestione aziendale al servizio di reference*. "Biblioteche oggi", A. 11, n. 6-7, 1993, p. 44-47.

Solimine, Giovanni. *Quanto valgono le valutazioni? Un primo bilancio: il punto sulle esperienze di rilevazione dei servizi nelle biblioteche italiane*. "Biblioteche oggi", A. 14, n. 3, 1996, p. 34-39.

Stefanini, Gianni. *Il cruscotto del bibliotecario: nuovi strumenti della cooperazione per il monitoraggio e la soddisfazione del cliente*, in *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 276-288.

Tammaro, Anna Maria. *Insegnare la metodologia di ricerca: considerazioni a margine dell'importante manuale di Alison Jane Pickard recentemente tradotto in italiano*. "Biblioteche oggi", A. 29, n. 2, 2011, p. 7-10.

Tammaro, Anna Maria. *La biblioteca universitaria quantificabile: un modello operativo per la gestione consapevole del sistema bibliotecario d'ateneo*, con la collaborazione di Francesca Landi. "Biblioteche oggi", A. 15, n. 2, 1997, p. 66-77.

Vecchiet, Romano. *Ma l'utente ha sempre ragione? Bibliotecario innovatore, pubblico conservatore*. "Biblioteche oggi", A. 17, n. 7, 1999, p. 78-79.

Ventura, Roberto. *La biblioteca al servizio dell'utente: customer satisfaction e strategie di management*, Milano, Editrice Bibliografica, 2004.

Ventura, Roberto. *Gestire il management in biblioteca: un problema di qualità al Convegno delle Stelline*. "Biblioteche oggi", A. 18, n. 4, 2000, p. 74-80.

Ventura, Roberto. *Qualità dei servizi e benchmarking entrano in biblioteca: note sulla I Sessione del XLV Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche*. "Biblioteche oggi", A. 16, n. 6, 1998, p. 64-68.

Ventura, Roberto. *User satisfaction e personalizzazione: quale rapporto*. "Biblioteche oggi", A. 24, n. 6, 2006, p. 29-44.

Appendice

Il questionario di valutazione somministrato agli utenti della sez. Architettura “Enrico Mattiello” della Biblioteca delle Arti

Questionario di valutazione

Gentile utente,
con la presente indagine la Biblioteca delle Arti, sez. Architettura “Enrico Mattiello”, intende rilevare il grado di soddisfazione per i propri servizi offerti al pubblico.

Il questionario è rigorosamente anonimo e i dati raccolti verranno analizzati ed elaborati esclusivamente in funzione della presente attività di misurazione.

Le chiediamo di dedicare solo pochi minuti alla compilazione del presente questionario, ma la sua collaborazione sarà per noi fonte di preziose informazioni per esaminare in profondità i servizi ed individuarne punti di forza e criticità.

Informazioni generali sull'intervistato

1) Sesso

- M
- F

2) Età

3) Facoltà di appartenenza

4) Qualifica

- Studente
- Studente Erasmus
- Laureando (V.O., laurea specialistica)
- Dottorando

- Assegnista o cultore
- Ricercatore
- Docente
- Altro (specificare) _____

5) Frequenta abitualmente la facoltà?

- Sì
- No

6) Se sì, quale delle due sedi?

- via Madonna dei Monti
- ex-Mattatoio
- entrambe

Uso della biblioteca: motivazione, frequenza e orario

7) Come è avvenuto il suo primo contatto con la biblioteca?

- Attraverso il sito web dell'Ateneo
- Attraverso la segnalazione dei docenti
- Tramite altri studenti
- Di persona

8) Quali sono le motivazioni che la spingono a recarsi in biblioteca?

- Studiare con materiale proprio
- Studiare con altri colleghi
- Consultare materiale della biblioteca
- Prendere in prestito libri
- Consultare le risorse elettroniche
- Utilizzare le postazioni internet
- Usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti (DD)

9) Con quale frequenza si reca in biblioteca?

- Quasi tutti i giorni
- Una volta a settimana
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Mai

10) In quale segmento orario frequenta prevalentemente la biblioteca?

- Al mattino
- Nella fascia centrale della giornata
- Nel pomeriggio
- Durante tutta la giornata

11) Frequenta altre biblioteche?

- Sì, altre biblioteche di questo Ateneo (specificare) _____
- Sì (specificare) _____
- No

I servizi della biblioteca

12) La biblioteca di un'università ha come scopo quello di selezionare, raccogliere e organizzare l'informazione, predisponendo le condizioni necessarie a consentirne l'accesso da parte dei propri utenti istituzionali.

Condivide questa affermazione?

- Sì
- No

13) Quali sono i servizi offerti dalla biblioteca di cui è a conoscenza?

- Consultazione in sede
- Prestito
- Prestito interbibliotecario (ILL)
- Prestito interbibliotecario metropolitano (PIM)
- Fornitura di documenti (DD)
- Catalogo generale di Ateneo
- Altri cataloghi online
- Banche dati
- Periodici elettronici
- Biblioteca digitale
- Sito web
- Blog

14) Quali sono i servizi offerti dalla biblioteca da lei più utilizzati?

- Consultazione in sede
- Prestito

- Prestito interbibliotecario (ILL)
- Prestito interbibliotecario metropolitano (PIM)
- Fornitura di documenti (DD)
- Catalogo generale di Ateneo
- Altri cataloghi online
- Banche dati
- Periodici elettronici
- Biblioteca digitale
- Sito web
- Blog

15) Dovendo effettuare una ricerca bibliografica, quali tra i seguenti strumenti di ricerca usa per primi?

- Motori di ricerca
- Cataloghi online
- Banche dati
- Siti web specialistici
- Fonti bibliografiche cartacee

16) Il catalogo online (OPAC) raccoglie le descrizioni bibliografiche del patrimonio documentario posseduto dall'intero Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA), ne è a conoscenza?

- Sì
- No

17) La ricerca all'interno del catalogo online (OPAC) può essere effettuata utilizzando differenti tecniche, ne è a conoscenza?

- Sì
- No

18) Se sì, quale delle due principali modalità di ricerca possibili nel nostro OPAC utilizza più di frequente?

- Ricerca per parola
- Ricerca per scorrimento

19) Dal sito web del nostro Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) ha la possibilità di accedere a differenti risorse elettroniche, ne è informato?

- Sì
- No

20) Se sì, quali delle seguenti risorse elettroniche utilizza più spesso?

- Banche dati
- Periodici elettronici
- Biblioteca digitale

21) La biblioteca conserva una collezione di tesi di laurea, ne è a conoscenza?

- Sì
- No

22) Ritieni che questa tipologia di materiale possa contribuire a definire la qualità delle raccolte della biblioteca?

- Sì
- No

23) Durante le diverse occasioni in cui ha utilizzato la biblioteca ha ricevuto un'adeguata assistenza da parte del personale?

- Sì
- No

24) Come definirebbe la sua capacità di utilizzo delle risorse informative disponibili?

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

25) Ritieni possa essere un servizio utile l'organizzazione di corsi di istruzione all'uso delle risorse informative?

- Sì
- No

26) Se sì, quale modalità preferirebbe?

- Corsi collettivi
- Lezioni individuali
- Corsi collettivi organizzati in collaborazione con i docenti

27) La biblioteca cura un sito internet e un blog, ne è a conoscenza?

- Sì
- No

28) Se sì, li ha mai visitati?

- Sì
- No

29) Se sì, vi ha trovato le informazioni di cui aveva bisogno?

- Sì
- No

30) Quanto ritiene importanti in una biblioteca universitaria i seguenti servizi?

	Non importante	Poco importante	Indifferente	Importante	Molto importante
Disponibilità di spazi					
Orario di apertura					
Qualità e completezza delle raccolte cartacee					
Qualità e completezza delle risorse online					
Servizio di consultazione					
Servizio di prestito					
Servizi interbibliotecari					
Disponibilità di risorse elettroniche					
Disponibilità e cortesia del personale della biblioteca					
Comunicazione					
Sito internet e blog					

31) Qual è il suo grado di soddisfazione per i seguenti servizi offerti dalla nostra biblioteca?

	Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Indifferente / non sa
Disponibilità di spazi					
Orario di apertura					
Qualità e completezza delle raccolte cartacee					
Qualità e completezza delle risorse online					
Servizio di consultazione					
Servizio di prestito					
Servizi interbibliotecari					
Disponibilità di risorse elettroniche					
Disponibilità e cortesia del personale della biblioteca					
Comunicazione					
Sito internet e blog					

32) Quale ulteriore servizio, secondo lei, la biblioteca dovrebbe offrire per aumentare il livello di soddisfazione dei propri utenti?

Grazie per la collaborazione