

Ricerca qualitativa in biblioteca : un caso di studio

Vincenzo Freda

©2023

Tappe di sviluppo storico, 1 – Nuovo approccio per nuove conoscenze, 3 – Fasi della ricerca, 5 – La qualità dei servizi della Biblioteca di Area Scienze Sociali nel contesto del sistema di valutazione delle biblioteche dell’Ateneo Federico II di Napoli, 9 – Riferimenti bibliografici, 19.

Tappe di sviluppo storico

La valutazione, come insieme delle attività di indagine utilizzate in biblioteca per comprenderne l’assetto organizzativo e migliorare i processi operativi in funzione della qualità dei servizi, ha in Italia origini relativamente recenti, strettamente legate agli sviluppi della ricerca qualitativa applicata alle scienze sociali. Introdotta negli anni Cinquanta da De Martino e Lanternari negli studi etnografici delle comunità subalterne, la ricerca qualitativa si è venuta affermando in campo sociologico solo nel corso degli anni Ottanta, con ritardo rispetto agli Stati Uniti dov’era nata agli inizi del secolo. Nonostante un certo pregiudizio sul suo scarso rigore scientifico, ha incontrato un discreto favore da parte dei ricercatori per poi trovare, nel corso dei due decenni successivi, una propria definizione e l’affermazione disciplinare nel mondo accademico con l’istituzione di insegnamenti dedicati.

All’inizio l’interesse della ricerca ruotava intorno ai cosiddetti dati di struttura e di attività, cioè alla raccolta dei dati statistici in

grado di rilevare e rappresentare la dotazione di mezzi, spazi e risorse, da un lato, e gli effetti prodotti con riguardo alla quantificazione delle utenze, dei prestiti, delle iniziative avviate, dall'altro. Scopo del processo valutativo era essenzialmente, attraverso la comparazione dei dati raccolti ed elaborati, la verifica del sistema gestionale e delle criticità da risolvere.

Quando qualche decennio più tardi si andò progressivamente affermando la cultura organizzativa della qualità, legata al rispetto di precisi standard in funzione della centralità dei bisogni del cliente, divenne rilevante nell'analisi anche il punto di vista dell'utente con riguardo all'uso dei servizi e al conseguente grado di soddisfazione. Oggetto di verifica e misurazione non sono più soltanto elementi quantitativi, riferiti alla struttura della biblioteca, ma aspetti immateriali come le opinioni degli utenti rispetto alla fruizione dei servizi offerti. Comincia a farsi strada la ricerca qualitativa come approccio per misurare la soddisfazione dell'utente e l'efficacia del servizio. Tuttavia, in questa fase, dal punto di vista metodologico si predilige ancora l'uso di uno strumento di tipo quantitativo come il questionario strutturato.

Gli sviluppi di questo orientamento alla cultura della qualità hanno inevitabilmente allargato il campo di indagine per interessare, nella fase più recente, ulteriori oggetti di studio come l'identità percepita della biblioteca e la rilevazione dell'impatto sociale che, data l'inadeguatezza degli strumenti tradizionali di cogliere tali dinamiche, hanno richiesto l'adozione di un diverso approccio metodologico preso in prestito dalla ricerca sociale. In altri termini, si tratta di un modo nuovo di fare ricerca secondo tecniche precise che impiegano l'interpretazione come strumento conoscitivo, che considerano il contesto di riferimento per analizzare i fenomeni e dare loro un senso, che implicano una relazione tra ricercatore e oggetto indagato. Ne deriva che l'approccio qualitativo riguarda più propriamente lo strumento della ricerca, la metodologia con cui si svolge l'indagine.

In questa prospettiva, la questione della superiorità di un metodo sull'altro si rivela un falso problema così come può ritenersi definitivamente superata la presunta contrapposizione tra il rigore scientifico riconosciuto alla ricerca quantitativa e l'alta soggettività e scarsa affidabilità attribuite a quella qualitativa, tant'è che oggi si fa sempre maggiore ricorso a tecniche miste di indagine,

preferendo di volta in volta quella che più si adatta all'oggetto di ricerca.

Nuovo approccio per nuove conoscenze

In una congiuntura economica che penalizza di gran lunga la cultura in tema di stanziamenti per effetto dei tagli alle spese da parte dei decisori politici, s'impone la necessità di ripensare i modelli organizzativi delle istituzioni culturali affinché siano improntati ad una gestione più consapevole e responsabile del proprio patrimonio. In questo scenario rientrano anche le biblioteche che, per svolgere effettivamente il ruolo di promotori dello sviluppo economico e culturale delle comunità locali, devono improntare la gestione delle proprie risorse a logiche di profitto sociale, insistendo sul percorso di cambiamento delle pratiche gestionali e adottare sistemi basati su processi, sulla comunicazione interna ed esterna, che mettano al centro di ogni progetto e attività l'utente finale dei servizi offerti. Si tratta di adattare anche all'ambito bibliotecario, pienamente coinvolto in questa fase di transizione e trasformazione, le logiche della cultura della qualità espressa dalla Total Quality Management (TQM) che richiede l'aggiunta di nuovi elementi conoscitivi legati a fattori culturali, territoriali, individuali estremamente variegati che influenzano sia la percezione che la costruzione del significato di biblioteca da parte degli utenti. Monitoraggio e valutazione delle attività della biblioteca sono ormai prassi consolidate che permettono di rilevare e vagliare i risultati della gestione rispetto ad obiettivi prefissati. Tuttavia i dati strutturali e di quantificazione delle attività non danno conto dei comportamenti mutevoli degli utenti, non informano sui bisogni e gli interessi estremamente differenziati delle persone che frequentano la biblioteca e, non aiutando a capire cosa funzioni, cosa invece no e perché, non sono di grande supporto nelle attività decisionali dei soggetti che hanno responsabilità di gestione. Per questo, non basta fermarsi ai dati statistici indicativi del livello di efficacia e di efficienza dei servizi in base alla misura della loro fruizione ma occorre estendere il campo di

indagine agli aspetti emotivi e razionali che ne motivano la scelta, che invogliano l'utente a venire in biblioteca e contribuiscono a costruirsi l'idea.

C'è bisogno di un approccio d'insieme che accompagni le rilevazioni statistiche di tipo quantitativo, concernenti la misurazione dei mezzi e delle attività, a indagini di tipo qualitativo, attinenti all'individuazione delle aspettative dell'utente e della sua soddisfazione, all'analisi di impatto sociale dei servizi erogati, favorendo occasioni di interazione tra la biblioteca e i suoi utenti in funzione della loro partecipazione alla ridefinizione dei servizi stessi.

Per ottenere dati di questo tipo e individuare relazioni apparentemente difficili da stabilire, è necessario formulare domande appropriate e utilizzare strumenti di rilevazione più pertinenti, come l'intervista, l'osservazione partecipante, il focus group e ulteriori metodi qualitativi. Si tratta di mettere in atto una serie di strategie che implicano nei rapporti con l'utente, soprattutto per quei servizi ad elevato tasso di personalizzazione, nuove modalità di interazione basate sulla cura delle relazioni umane: innanzitutto una maggiore cultura dell'ascolto, per conoscerne i bisogni e assisterlo nell'uso dei servizi.

La capacità all'ascolto è un tratto distintivo della professione del bibliotecario che costantemente, e non solo per l'attività di reference, è chiamato ad interagire con l'utente ogni qual volta si tratta di definire e precisare i suoi bisogni informativi, ad esempio. In questo caso, si esplica nella capacità di acquisire il punto di vista dell'utente, in base a tecniche precise mutuata dalla sociologia, che permette di approfondire il contesto di riferimento e comprenderne i fenomeni. Scopo di quest'analisi non è conoscere il numero o la tipologia dell'utenza ma capire come le persone utilizzano lo spazio della biblioteca e come questo influenzi le loro scelte di vita; in secondo luogo, un atteggiamento professionale e proattivo che agevoli lo scambio informativo con l'utente, raccogliendone le impressioni e sondando la sua propensione al ritorno in prospettiva della sua fidelizzazione. Scopo della ricerca è quello di acquisire le informazioni utili a migliorare la biblioteca e il livello delle prestazioni erogate in funzione della soddisfazione del pubblico al quale ci si rivolge, stabilendo un legame più forte tale da renderlo utente abituale della biblioteca. Riuscire a

far emergere dalla misurazione di un qualunque tipo di transazione la componente relazionale (disponibilità dell'operatore, tempestività della prestazione) da quella strettamente materiale (accesso ad una informazione o una risorsa), consente di valutare la qualità percepita del servizio attraverso i giudizi degli utenti e costituisce un valido supporto per le attività di pianificazione dei dirigenti rispetto ai bisogni espressi o inespressi dell'utenza.

Fasi della ricerca

La ricerca qualitativa applicata in biblioteca si configura come una sequenza articolata di attività, logicamente distinte ma strettamente connesse, il più delle volte sovrapponibili o nuovamente intraprese nell'ambito dello stesso processo. Comincia con la definizione dell'oggetto di studio e del metodo più adatto a condurlo. Prosegue con la rilevazione e, in successione, con l'analisi dei dati raccolti. Termina con la comunicazione dei risultati ottenuti che costituiscono la base delle conoscenze utili per apportare i correttivi e i cambiamenti necessari al miglioramento del ciclo gestionale dei servizi in funzione della soddisfazione dell'utente rivelando, sotto questo aspetto, un intento prettamente strumentale.

Tratto distintivo di questo tipo di ricerca è la circolarità del processo, ovvero la relazione dinamica tra le diverse fasi di attività che presuppone un'ampia flessibilità del disegno della ricerca attraverso una revisione costante delle scelte precedentemente assunte alla luce delle informazioni a mano a mano acquisite con l'analisi dei dati. Nel corso della rilevazione, ad esempio, possono emergere aspetti non previsti in fase di impostazione del progetto rispetto ai quali potrebbe essere conveniente una modifica degli obiettivi ipotizzati, del caso da indagare, della metodologia operativa o anche della tipologia di campione selezionato. Per questo differisce dal tipo quantitativo che, all'opposto, è caratterizzato da una successione lineare delle attività, separate sul piano metodologico e svolte secondo un progetto rigorosamente predefinito.

Diversa è anche la modalità di scelta dei soggetti che

parteciperanno all'indagine, compiuta non in base alla rilevanza statistica di una parte rappresentativa di un insieme più vasto (tipica dell'approccio quantitativo), ma sulla base delle qualità più funzionali agli obiettivi di ricerca. Due le opzioni: individuare le caratteristiche delle unità da selezionare in fase di definizione del progetto di ricerca (campionamento ragionato) oppure durante la fase di rilevazione decidere, a seconda delle informazioni ottenute in fase di analisi dei dati, la tipologia de soggetti coinvolgere per la loro rilevanza rispetto alle domande poste (campionamento teorico).

Quanto alle strategie di rilevazione, si utilizzano tecniche conversative e l'osservazione applicate a fonti di natura, rispettivamente, verbale e comportamentale. Al primo tipo appartengono l'intervista qualitativa e il focus group.

Per il basso grado di strutturazione che la connota, l'intervista qualitativa è considerata lo strumento più adatto a disposizione della biblioteca per raccogliere il punto di vista degli utenti che la frequentano nonché il senso che se ne costruiscono. Esiste pur sempre un elenco sommario di temi da trattare, ma senza vincoli particolari per il ricercatore che in autonomia decide l'ordine e la forma delle domande, quali argomenti approfondire ed eventualmente di affrontare anche contenuti inattesi emersi dalla conversazione con l'intervistato che, in assenza di criteri uniformi di conduzione, resta aperta ad ogni possibile direzione.

Per raggiungere invece le opinioni di quegli utenti che usufruiscono dei servizi da remoto, una modalità interessante potrebbe essere offerta, nel contesto del Web 2.0, dai nuovi strumenti comunicativi dei social network a cui anche le biblioteche aderiscono ampiamente. Più che vetrine per la promozione di eventi o comunicazioni di servizio per la promozione di eventi o comunicazioni di servizio, Facebook o Instagram ad esempio dovrebbero configurarsi come canali conversativi virtuali dove il livello di gradimento non si apprezza in base al numero degli iscritti al profilo della pagina o dei mi piace alle notizie pubblicate ma alla capacità di implementare strategie di contatto e di ascolto che spingano gli utenti a lasciare commenti e idee da indagare con metodologie di analisi qualitative appropriate.

Il focus group, invece, è una tecnica di rilevazione basata sulla discussione tra un insieme ristretto di persone (non più di 10)

invitate a trattare l'argomento oggetto di ricerca da un moderatore che ne raccoglie le opinioni emerse dal confronto dialettico. Si tratta di uno strumento più articolato rispetto all'intervista individuale che presuppone l'abilità del moderatore di gestire lo svolgimento del dibattito, tenendo un profilo discreto che ne agevoli in modo naturale e libero lo sviluppo, ma intervenendo qualora di tratti di evitare inutili divagazioni sul tema e tentativi di monopolizzazione della discussione, o per disinnescare potenziali conflitti tra i membri del gruppo. Dal punto di vista applicativo in biblioteca può rivelarsi estremamente utile per verificare la presenza di nuove esigenze da parte dei propri utenti o conoscerne le aspettative rispetto a un nuovo servizio. L'interazione e l'approfondimento di gruppo offrono l'opportunità di cogliere anche quegli aspetti emotivi e percettivi che sorgono all'interno della dinamica dialettica e il vantaggio di concludere la ricerca con minor impegno di tempo e risorse, a scapito però di una maggiore ricchezza di informazioni sul singolo soggetto prerogativa del dialogo a due tra intervistatore e intervistato.

Invece, ai fini del risultato, ambedue le tecniche condividono l'importanza della figura del ricercatore che oltre a possedere le competenze necessarie per gestire relazioni duali o dinamiche di gruppo, è indispensabile che abbia adeguata conoscenza del tema indagato, ricorrendo preferibilmente al bibliotecario a meno di interferenze con la neutralità della ricerca.

Infine, l'osservazione è un metodo di indagine basato sullo studio dei comportamenti in un dato contesto e connotata dal coinvolgimento del ricercatore con il campione di riferimento a cui deve rapportarsi in maniera diretta per cogliere gli aspetti caratterizzanti delle azioni e delle relazioni dei soggetti che lo compongono e comprendere la loro prospettiva. Al pari delle tecniche conversative, prevede un disegno aperto, determinabile anche nella fase successiva di ricerca, e diversamente strutturato a seconda del grado di specificità, da uno più generico finalizzato a una visione di insieme a uno più dettagliato focalizzato su aspetti particolari, con una serie di variabili metodologiche scelte di volta in volta in relazione al contesto di analisi. In biblioteca l'osservazione è diretta a capire come le persone usano gli spazi e quali prediligono, oppure come si rapportano con il personale o interagiscono con gli altri utenti. Per la coincidenza del contesto di

ricerca con quello in cui abitualmente lavora, il bibliotecario gode di una posizione privilegiata che gli consente di osservare per lunghi periodi di tempo e in modo diretto, senza bisogno di strumenti di intermediazione, il comportamento naturale di individui ignari di essere oggetto di studio per rilevarne aspetti generali o determinati.

Ai fini documentali, i dati acquisiti con la ricerca qualitativa sono memorizzati mediante la trascrizione delle interviste registrate e l'annotazione delle dinamiche osservate in "note di campo", scritte quotidianamente per garantirne la riproduzione fedele e anche la conservazione dei dettagli più importanti. Così predisposti, i dati qualitativi rivelano una caratterizzazione di tipo testuale o narrativo, diversa dai dati numerici e statistici propri della ricerca quantitativa, che in fase di analisi richiede un'attività interpretativa. L'interpretazione, al di là della varietà delle tecniche impiegate, è la chiave propria di lettura per individuare i contenuti concettuali e le eventuali relazioni dei dati raccolti al fine di comprendere e descrivere un fenomeno a livello più generale, formulando così una specifica teoria.

Chiude il processo la stesura del report con l'esposizione dei risultati ottenuti e brevi indicazioni sulle motivazioni di base, la metodologia seguita, eventuali criticità riscontrate, che forniscono gli elementi necessari per una valutazione complessiva della ricerca. Così strutturate, queste informazioni vanno condivise con il personale della biblioteca, per stimolare sia un maggior coinvolgimento che suggerimenti e proposte migliorative, e comunicate agli utenti, illustrando gli eventuali cambiamenti programmati e i tempi di attuazione previsti. Sotto questo aspetto, la ricerca qualitativa esprime una vocazione pratica, un intento strumentale, dove l'obiettivo conoscitivo legato alla spiegazione di un certo fenomeno è finalizzato alla ricerca di soluzioni operative per apportare i correttivi necessari al problema concreto: migliorare un servizio in funzione della soddisfazione dell'utente.

La qualità dei servizi della Biblioteca di Area Scienze Sociali nel contesto del sistema di valutazione delle biblioteche dell'Ateneo Federico II di Napoli

Il Sistema Bibliotecario dell'Università di Napoli Federico II organizza e promuove la conservazione, l'arricchimento, la valorizzazione del patrimonio bibliotecario e documentale dell'Ateneo a supporto dell'attività didattica e di ricerca svolta dalla comunità accademica. Presenta una struttura composita, articolata in un Centro di servizi, denominato CAB (Centro di Ateneo per le Biblioteche), una Biblioteca digitale, dodici Biblioteche di Area e varie Biblioteche di Dipartimento e Fondi Librari. Tra i suoi scopi rientra, tra gli altri, quello di promuovere la razionalizzazione dei servizi di biblioteca al fine di attuare politiche di gestione e di sviluppo rivolte a migliorare l'efficienza delle biblioteche nei confronti dell'utenza.

Un programma di ascolto dell'utenza per rilevarne il grado di soddisfazione in ordine ai servizi fruiti è stato avviato dall'Ateneo nel 2018 e ha riguardato in via sperimentale proprio il personale bibliotecario e le prestazioni erogate dalle strutture del CAB. Concepito nel quadro del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale, gli esiti della valutazione, effettuata attraverso l'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione espresso dagli studenti laureandi, erano correlati essenzialmente con la corresponsione del premio annuo di produttività collettiva nella misura definita dal trattamento economico accessorio del personale.

L'analisi è stata condotta sui dati disponibili nel sistema Alma Laurea, ricavati ed elaborati dalle risposte al questionario di fine corso che gli studenti delle Università aderenti al consorzio hanno reso nel quadriennio 2019/2022, che consente di raccogliere le loro opinioni sul percorso di studi in fase di ultimazione al fine di migliorare l'offerta formativa.

Sull'Università fridericiana si sono espressi in media ogni anno circa 650 studenti che hanno compilato il questionario, di cui appena il 60% ha dichiarato di aver utilizzato la biblioteca almeno una volta nel corso dell'anno accademico di riferimento.

Relativamente ai servizi bibliotecari il sondaggio proponeva

sedici affermazioni rispetto alle quali i partecipanti dovevano esprimere il grado di adesione in una scala di punteggi da 1 a 6 (1 = completamente in disaccordo – 6 = completamente d'accordo).

Dalla media dei punteggi ottenuti da ogni affermazione emerge un'opinione non particolarmente entusiastica nei confronti delle biblioteche, i cui servizi non solo non brillano per la misura dei risultati raggiunti ma addirittura in alcuni casi (efficacia della comunicazione; completezza delle raccolte documentarie; adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico) non arrivano nemmeno alla sufficienza.

Tab. 1

Domande	Anno di rilevazione				Media
	19/20	20/21	21/22	22/23	
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di ateneo	3.42	----	3.54	3.35	3.44/6 5.57/10
Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	3.65	3.50	3.61	3.55	3.58/6 5.96/10
Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	3.37	3.21	3.32	3.45	3.34/6 5.57/10

Per la metodologia con cui sono stati raccolti e trattati, i dati comunicati non consentono di rilevare dettagliatamente e distintamente per ciascuna biblioteca la misura precisa di valutazione della propria attività e della qualità delle prestazioni erogate. Questo perché il dato che esprime il livello di gradimento degli utenti riassume genericamente la media dei valori riportati da tutte le biblioteche di Ateneo nel loro complesso, sia di Area che di Dipartimento, rendendo di fatto impossibile l'effettiva attribuzione del giudizio espresso dagli intervistati. Inoltre, poiché ogni struttura adotta politiche di servizio e pratiche organizzative differenti, risulta allo stesso modo di difficile interpretazione per analizzare gli eventuali fattori di criticità e, conseguentemente, proporre nuove o diverse soluzioni organizzative e azioni di miglioramento con riferimento a precisi servizi per ciascuna biblioteca nello

specifico.

Si prenda ad esempio il giudizio di inadeguatezza sugli orari di apertura al pubblico. Le dodici biblioteche di Area del CAB assicurano una media di 42 ore settimanali di apertura (fonte Simonlib 2022). Alcune, come quella di Area Scienze Sociali, arrivano a 49h.10 (con circa dieci ore giornaliere), altre non raggiungono le 35 ore. Le biblioteche di Dipartimento, invece, spesso sono chiuse al pubblico per mancanza di personale e quando non lo sono, nel migliore dei casi, è necessario prendere appuntamento con un referente. Per questo è oggettivamente difficile individuare le esperienze di servizio a cui si riferiscono le valutazioni insoddisfacenti espresse dagli intervistati. Se alle strutture aperte al pubblico 7 ore al giorno, a quelle aperte più di 10 ore o a quelle stabilmente inaccessibili. Se a quelle che, a partire da una certa ora del pomeriggio, garantiscono solo la sorveglianza dei locali per attività studio (con sospensione di tutte le prestazioni) oppure a quelle che in modo continuativo per l'intero arco della giornata assicurano la fruizione di tutti i servizi attivi. Se a quelle che ammettono tutte le categorie di utenti, interni ed esterni, oppure a quelle che limitano l'accesso ai soli studenti del dipartimento di afferenza. Se a quelle che consentono l'ingresso nella sala lettura con proprio materiale per lo studio individuale o a quelle che permettono la consultazione delle sole collezioni possedute senza possibilità di introdurre documenti personali.

Nel 2023 l'Ufficio Organizzazione e Performance dell'Ateneo ha predisposto uno strumento interno di rilevazione rivolto all'utenza delle biblioteche di Ateneo utilizzando l'applicativo Microsoft Forms e generando un link personalizzato per la partecipazione all'indagine. Il personale delle biblioteche è stato incaricato di sottoporre il link (anche mediante esposizione di un apposito QR Code) agli utenti per agevolare l'accesso alla compilazione del questionario contestualmente alla fruizione del servizio. Oltre a garantire l'anonimato il sondaggio è accessibile anche ai soggetti esterni alla comunità universitaria, non necessitando di autenticazione con le credenziali istituzionali.

Il questionario si articola in tre parti per un totale di 14 domande. Le 6 domande della prima parte del sondaggio tendono a rilevare informazioni utili a definire sia la sede bibliotecaria oggetto dell'intervista che il profilo dell'utente, con riguardo

principalmente a: i canali di comunicazione usati preferibilmente per acquisire notizie sulla fruizione dei servizi (in presenza, con Mail o Telefono, su Piattaforma Teams (utenti interni), attraverso il sito web della Biblioteca, o altro); l'appartenenza o meno alla comunità accademica fridericiana con la qualificazione del proprio status (Studente/Studentessa laurea triennale - Studente/Studentessa laurea magistrale - Professore/Professoressa - Ricercatore/Ricercatrice – Dottorando - Dipendente tecnico-amministrativo – Altro); il livello di frequenza nell'ultimo semestre (da 1 a 3 volte – da 4 a 10 – più di 10); le tipologie di servizio di cui ha maggiormente fruito (Consultazione dei documenti della biblioteca – Prestito - Assistenza nella ricerca, orientamento e consulenza bibliografica - Document delivery - Prestito interbibliotecario - Postazioni Internet per la ricerca bibliografica e l'accesso alle risorse digitali - Postazioni scanner Sinapsi - Autoprestito (nelle biblioteche in cui è disponibile).

Al sondaggio dedicato alle biblioteche di Area del CAB hanno partecipato complessivamente 1413 utenti di cui 117 hanno indicato quella di Area Scienze Sociali come sede bibliotecaria oggetto dell'intervista (domanda n. 1). Un campione particolarmente esiguo rispetto a quello potenzialmente interessato, considerando ad esempio il solo volume dei prestiti effettuati dall'insieme delle biblioteche di Area del CAB (17.785) e singolarmente quello della Biblioteca di Scienze Sociali (1.393), che si spiega in relazione sia alla modalità di somministrazione adottata (in presenza, contestualmente all'erogazione del servizio, che probabilmente ne ha disincentivato la compilazione) sia alla brevità del periodo di rilevazione (20 settembre-14 dicembre).

Per quanto riguarda la definizione del profilo tipologico dell'utenza intervistata, i dati non rivelano particolari differenze tra il campione che si è espresso sui servizi della Biblioteca di Area Scienze Sociali rispetto a quello che ha valutato le altre biblioteche. Si tratta, prevalentemente, di membri della comunità accademica di cui gli studenti costituiscono la stragrande maggioranza, seppur con punte leggermente diverse (più 10% di studenti e meno 5% circa di docenti per la biblioteca). Al di là di questa sottile differenza, la maggior parte degli utenti coinvolti è accomunata dalla scarsa abitudine all'utilizzo della biblioteca, frequentata meno di tre volte in un semestre, a cui ci si rivolge

fondamentalmente per ottenere il prestito di libri o la consultazione del patrimonio documentario in sede e, solo in minima parte, assistenza nella ricerca bibliografica. La modalità preferita di accesso alle informazioni sulla fruizione dei servizi resta quella in presenza per oltre l'80%, mentre solo una piccola parte ricorre ai canali web.

Tab. 2

Domanda	Opzione	Ateneo	Biblioteca
2.Canali di comunicazione usati per acquisire notizie sulla fruizione dei servizi	In presenza	80,25	82,05
	Sito web	22,01	21,37
3.Appartenenza alla comunità accademica	Si	89,31	88,89
4.Status	Studenti	80,89	90,96
	Docenti	10,26	5,98
	Altro	5,38	3,42
5.Livello di frequenza nell'ultimo semestre	Da 1 a 3 volte	56,48	60,68
	Da 4 a 10 volte	22,72	22,22
	Oltre 10 volte	20,81	17,09
6.Tipologie di servizio maggiormente fruito	Prestito	35,89	38,22
	Consultazione	34,53	36,65
	Assistenza	10,67	14,66
	Postazioni internet	9,92	5,76

La seconda parte propone 7 affermazioni rispetto alle quali i partecipanti devono esprimere il grado di adesione in una scala da 1 a 5 (1 = In disaccordo/Insoddisfatto – 2 = Abbastanza in disaccordo/Insoddisfatto – 3 = Neutrale – 4 = Abbastanza d'accordo/Soddisfatto – 5= Completamente d'accordo/Sodisfatto) o, in alternativa, l'opzione "non so".

Analizzando le risposte ottenute da ogni affermazione, emerge un'opinione largamente positiva nei confronti dei servizi bibliotecari erogati più in generale dal sistema bibliotecario di ateneo e, in particolare, dalla Biblioteca di Area Scienze Sociali che, a livello di piena e completa soddisfazione riferita nel complesso al servizio reso dalla Biblioteca oggetto di intervista (domanda n. 13), fa registrare uno scarto positivo di oltre dieci punti percentuali rispetto alla media riportata dall'insieme delle biblioteche di Area dell'Ateneo (78,63% contro il 68,04%) e, contestualmente, anche tassi di insoddisfazione più bassi.

Tab. 3

Domanda		1	2	3	4o	5
13. Il mio livello di soddisfazione complessivo riferito al servizio reso dalla Biblioteca sopra indicata	Ateneo	0,36	1,37	7,14	23,09	68,04
	Biblioteca	-	0,85	4,27	16,24	78,63

Se si procede all'analisi in dettaglio dei punteggi ottenuti da ciascuna delle affermazioni proposte del questionario, questa tendenza positiva trova conferma nel grado di adesione espresso dagli utenti. I dati raccolti mostrano che solo un'affermazione su sei segna una valutazione di completo dissenso (domanda n. 11), seppur con una bassa percentuale (6,36%), mentre al livello massimo della griglia di misurazione tutte e sei si attestano costantemente su valori più alti che vanno dai tre ai nove punti percentuali.

La valutazione più convinta riguarda l'atteggiamento di cortesia e disponibilità del personale (domanda n. 12) che ottiene un apprezzamento di completo gradimento da parte del 93,86% degli intervistati (contro l'84,08% dell'Ateneo) e nessun giudizio di disaccordo. Da quest'ottimo risultato si può dedurre la rilevante considerazione di cui gode l'attività mediazione del personale bibliotecario nella fornitura dei servizi, comprovata dalle attestazioni di stima verso gli operatori che rappresentano oltre il 28% delle notazioni rilasciate dagli utenti, ritenuta particolarmente gradita rispetto ad altre forme di accesso come, ad esempio, i canali web che invece riportano complessivamente la valutazione peggiore tra tutti i servizi esaminati, indicativa probabilmente di una scarsa conoscenza e utilizzazione (tab. 6).

Tab. 4

Domanda		1	2	3	4	5
12. Il personale è cortese e disponibile	Ateneo	0,58	0,94	4,41	9,99	84,08
	Biblioteca	-	0,88	1,75	3,51	93,86

Buono anche il giudizio di piena soddisfazione riguardante l'adeguatezza sia dell'orario di apertura per le esigenze di studio e ricerca (domanda n. 8) sia del patrimonio documentale posseduto e disponibile (domanda n. 7) che si mantengono su valori abbastanza alti, rispettivamente 74,78% (contro il 65,94%) e 76,85% (contro il 69,72%).

Tab. 5

Domanda		1	2	3	4	5
8. L'orario di apertura della Biblioteca è adeguato per le mie esigenze di studio e/o di ricerca	Ateneo	2,76	4,58	8,42	18,30	65,94
	Biblioteca	-	-	4,35	20,87	74,78
7. Il patrimonio documentale offerto dalla Biblioteca è risultato adeguato alle mie esigenze di ricerca	Ateneo	1,22	0,99	8,39	19,68	69,72
	Biblioteca	-	-	6,48	16,67	76,85

Che l'orario di apertura al pubblico sia una questione molto importante trova conferma nel fatto che è oggetto, nella sezione note, di suggerimenti da parte degli utenti che ne chiedono una maggiore estensione anche se non facilmente realizzabile dato che la biblioteca non ha una sede propria ma è ospitata all'interno dell'edificio del Dipartimento di Scienze sociali al cui regime orario è tenuta a conformarsi. Ciò nonostante, l'offerta di servizio sia in termini prestazione oraria che di politica di sviluppo e incremento delle collezioni sembra rispondere in maniera soddisfacente alle esigenze di studio e ricerca della comunità accademica (diversamente da quanto rilevato dalla media dei punteggi elaborati dai dati resi disponibili da Alma Laurea, tab. 1).

Meno brillanti, ma comunque più elevati rispetto alla media

delle biblioteche di Ateneo, i risultati in termini piena adesione riportati dalle ultime tre affermazioni concernenti la completezza e l'aggiornamento delle informazioni presenti sul sito web (domanda n. 9), l'adeguatezza del livello di connettività offerta dal wi-fi istituzionale (domanda n. 11) e, soprattutto, del numero dei posti a sedere (domanda n. 10).

Tab. 6

Domanda		1	2	3	4	5
9. Le informazioni presenti sul sito web della Biblioteca sono complete e aggiornate	Ateneo	2,62	3,11	11,80	19,18	63,28
	Biblioteca	-	3,67	12,84	16,51	66,67
11. La connettività Wi-Fi messa a disposizione nei locali della Biblioteca è adeguata alle mie esigenze	Ateneo	4,70	5,11	8,35	20,76	61,07
	Biblioteca	6,36	3,64	3,64	20,91	65,45
10. Il numero dei posti a sedere della Biblioteca è adeguato	Ateneo	3,15	5,38	13,22	21,45	56,80
	Biblioteca	-	0,90	9,91	26,13	63,06

Il risultato appena discreto assegnato ai servizi cosiddetti elettronici è legato a motivazioni di duplice natura, sia contingenti che strutturali. Innanzitutto l'improvvisa chiusura dei siti di tutte le biblioteche del CAB, per ragioni tecniche di collegamenti alle reti non meglio specificate, non ha giovato alla corretta valutazione dei contenuti informativi offerti all'utenza. In assenza di assicurazioni sui tempi di ripristino, la Biblioteca di Area Scienze Sociali ha prontamente aperto un altro sito con un nuovo dominio, ma l'inaccessibilità protrattasi da luglio a settembre ha provocato disagi nella modalità di fruizione elettronica dei suoi servizi nonché alla propria reputazione che ne hanno inevitabilmente condizionato la valutazione. In secondo luogo, c'è alla base una scarsa conoscenza e quindi una ridotta esperienza d'uso di questo tipo di strumenti che trova riscontro nella bassa percentuale registrata

sempre dai siti web tra i canali preferenziali di comunicazione per acquisire notizie sulla fruizione dei servizi, a cui ricorre il 22% circa degli intervistati a fronte della modalità in presenza gradita da oltre l'80% (tab. 2). Infine, l'adeguatezza o meno della connettività wi-fi dipende dalle politiche infrastrutturali realizzate sul territorio dall'Ateneo che va al di là delle capacità gestionali delle singole biblioteche. Tuttavia, che il problema sia fortemente avvertito lo prova il fatto che il servizio è oggetto di critica e richiesta di potenziamento per oltre il 28% delle notazioni complessivamente rilasciate dagli utenti.

La valutazione peggiore è riportata dal numero delle postazioni di studio presenti che è giudicata soddisfacente da poco più della metà degli utenti, facendo registrare la percentuale di massimo gradimento più bassa sia a livello di Ateneo (56,80%) che per la stessa Biblioteca di Area Scienze Sociali (63,06). Quello degli spazi è un altro dei problemi più scottanti e di difficile soluzione rispetto alle emergenti necessità dell'utenza servita, cresciuta di numero e nella richiesta di prestazioni adeguate alle proprie aspettative. In molti casi ricavate in edifici monumentali, le sedi bibliotecarie scontano la saturazione di spazi adattati non sempre con buoni risultati allo scopo e la mancanza di prospettive di ampliamento, imputabili molto spesso alla scarsa attenzione riservata ai servizi bibliotecari dai decisori politici in generale e dagli organi di governo universitari in particolare. In parte, sull'opinione degli utenti incide anche la confusione tra aule studio, alla cui funzionalità dovrebbero provvedere i Dipartimenti, e posti nelle sale lettura delle biblioteche che inevitabilmente finiscono per supplire all'insufficienza delle prime, creando problemi di affollamento. La Biblioteca di Area Scienze Sociali è un tipo di biblioteca organizzata a scaffale aperto, che oltre all'ufficio di direzione dispone di un'unica sala di medie dimensioni in cui trovano posto libri e riviste conservati a vista sugli scaffali nello stesso ambiente condiviso da utenti e personale, dove sono collocate sia le postazioni dedicate agli studenti per la consultazione dei documenti e lo studio individuale sia quelle riservate agli operatori per lo svolgimento delle attività di sportello e di ufficio. Pertanto, a meno di una futura assegnazione di nuovi spazi, risulta oggettivamente impossibile aumentarne l'attuale capienza.

Chiude la sequenza delle domande la sezione a compilazione

aperta, dov'è possibile indicare notazioni in ordine a eventuali criticità rilevate nella fruizione dei servizi o suggerimenti utili a migliorare l'offerta prestazionale che, riassumendo il punto di vista dell'utente in funzione delle sue aspettative e dei suoi bisogni, costituiscono informazioni importanti per correggere eventuali disfunzioni organizzative e adottare strategie gestionali più efficaci.

Tab. 7

Criticità e suggerimenti	Orario di apertura	14,29
	Flessibilità dei servizi	7,14
	Connettività wi-fi	7,14
	Strumenti e tecnologia informatica	28,57
Apprezamenti	Qualità del servizio	14,29
	Efficienza del personale	28,57

La tabella riporta le opinioni rilasciate dai partecipanti al sondaggio che hanno indicato la Biblioteca di Area Scienze Sociali come sede oggetto dell'intervista. Dai dati emerge che uno dei fattori che maggiormente hanno richiamato la loro attenzione (il 28,57% delle risposte) è il problema della qualità degli strumenti e della tecnologia informatica in generale e, più in dettaglio, la mancanza di prese elettriche presso i tavoli delle postazioni studio per ricaricare i dispositivi, l'infrastruttura poco accattivante del portale di ricerca ritenuto scarsamente intuitivo, l'insufficienza in termini di qualità e funzionalità hardware delle postazioni multimediali a disposizione per la consultazione delle risorse. A cui fa eco un altro 7,14% di risposte che lamentano l'inadeguatezza della connettività wi-fi presente in sala lettura. Per quanto riguarda l'orario di apertura, che pure aveva ottenuto un nella scala di adesione un gradimento molto soddisfacente con il 74,78% di completo accordo sulla sua adeguatezza, il 14,29% degli intervistati ne auspica un prolungamento almeno fino alle 20:00. Inoltre, una maggiore elasticità del prestito è richiesta dal 7,14% mediante l'estensione del servizio ad altre categorie di utenti esterni. Oltre ai rilievi critici, si registrano anche discrete percentuali di apprezzamento riguardo sia al livello di efficienza ed efficacia della prestazione fruita (14,29%) sia del comportamento e della professionalità dei bibliotecari (28,57%).

Volendo provare a tracciare un bilancio provvisorio, questo

primo sondaggio costituisce un'esperienza di misurazione abbastanza positiva, che per alcuni degli indicatori proposti rileva un discreto livello di qualità percepita dagli intervistati ma, nel contempo, segnala la necessità di adottare strategie organizzative condivise e definire azioni concrete da mettere in atto in tutte le biblioteche, chiamando in causa gli stessi vertici decisionali dell'Ateneo, per soddisfare al meglio i bisogni degli utenti.

Riferimenti bibliografici

Amaturo, Enrica (2012), *Metodologia della ricerca sociale*, Novara : UTET.

Califano, Maria Rosaria e Maria Senatore Poliseti (2017), *I mille volti della qualità in biblioteca : una giornata di studio*, Roma : Associazione Italiana Biblioteche.

Corbetta, Piergiorgio (2014), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Bologna : il Mulino.

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

Idem (2012), *L'impatto delle biblioteche pubbliche : obiettivi modelli e risultati di un progetto valutativo*, Roma : Associazione Italiana Biblioteche.

Faggiolani, Chiara (2012), *La ricerca qualitativa per le biblioteche : verso la biblioteconomia sociale*, Milano : Bibliografica.

Idem, (2015), *Ricerca qualitativa*, Roma : Associazione Italiana Biblioteche.

Idem (2019), *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca*, Milano : Bibliografica.

Faggiolani, Chiara e Anna Galluzzi (2015), "La valutazione della biblioteca", in Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, *Biblioteche e biblioteconomia*, Roma : Carocci, pp. 175-204.

Galluzzi, Anna (2007), "La valutazione dei servizi", in Giovanni

- Solimine e Paul Gabriele Weston, *Biblioteconomia : principi e questioni*, Roma : Carocci, pp. 129-143.
- Guerrini, Mauro (2007), *Biblioteconomia : guida classificata*, (cur.), Milano : Bibliografica.
- Metitieri, Fabio (2007), “La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes”, *Biblioteche oggi*, 25(5), p. 15-21.
- Moroni, Ilaria (2009), “Indagini qualitative per il miglioramento continuo : il caso di una biblioteca universitaria”, *Bollettino AIB*, 49(4), pp. 485-492.