

Sulle tracce del *reference*

Ilaria Moroni

Biblioteca di Ateneo
Università degli studi di Milano-Bicocca
ilaria.moroni@unimib.it

Tre indagini qualitative per scoprirne i misteri

Perché alcuni utenti non usano il servizio di *reference* specialistico offerto da una biblioteca universitaria? Come si può promuoverlo per incrementarne l'utilizzo e come comunicare efficacemente i servizi bibliotecari? Cosa viene apprezzato di più e cosa meno del *reference* da parte di chi ne fruisce?

Presso la Biblioteca di Ateneo dell'Università di Milano-Bicocca si è cercato di rispondere a queste tre domande (e non solo) attraverso indagini qualitative mirate, realizzate tra il 2007 e il 2008.¹

Con la presentazione di alcune esperienze, che vertono intorno al *reference* inteso in varie accezioni (*quick* e *specialistico*) e applicato in vari ambiti disciplinari (scienze naturali e sociali), si vogliono quindi fornire alcuni esempi per l'utilizzo di strumenti qualitativi (interviste e questionari a domande aperte) nelle indagini rivolte agli utenti. Inoltre, a seconda della sensibilità di ciascun lettore, potranno essere colti spunti di riflessione e suggerimenti operativi per migliorare l'efficacia della comunicazione scritta e orale, per innalzare il livello di soddisfazione di servizi a forte componente relazionale, per comprendere le cause di un fenomeno e di conseguenza individuare possibili soluzioni a un problema.

I motivi di uno scarso utilizzo

Tutto è cominciato con un "mistero" rilevato dai bibliotecari della sede di Scienze, una delle tre dell'Ateneo Bicocca (Centrale, Medicina, Scienze).

Gli utenti afferenti alla facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali sembravano non accorgersi della possibilità di essere supportati nella ricerca bibliografica, nonostante diversi tentativi per attirare la loro attenzione: cartelli che reclamizzavano un corso sulla ricerca bibliografica, informazioni online sul *reference* specialistico e... tanta disponibilità, cortesia e professionalità da parte dei colleghi nel rispondere alle domande rivolte all'Ufficio prestiti/informazioni, facendo capire che si poteva andare ben oltre il "quick *reference*"! Ma niente, tutto inutile, come la voce di uno che grida nel deserto.

Quando la segnalazione è arrivata presso l'Ufficio formazione, sviluppo e comunicazione della Biblioteca di Ateneo si è elaborato un piano: effettuare un'indagine qualitativa per scoprire come viene svolta la ricerca bibliografica e perché non si chiede il supporto della biblioteca in termini di competenze dello staff. Lo strumento dell'intervista a domande aperte è subito apparso quello più adatto per comprendere i motivi di un fenomeno e per vederci chiaro laddove regna la nebbia di diverse ipotesi.

Il campione degli intervistati, inferiore alle trenta unità come vogliono i criteri della ricerca sociale con metodi qualitativi, è stato selezionato sulla base di alcuni parametri, che garantissero una certa eterogeneità pur lasciando un margine alla variabile "disponibilità". Sono stati quindi intervistati, tra aprile e maggio 2007, 20 utenti afferenti alle varie aree disciplinari della sede

di Scienze, di cui otto laureandi del corso di laurea triennale, cinque della specialistica, due dottorandi, due ricercatori, uno studente del vecchio ordinamento, uno studente Erasmus e uno studente dell'Università Statale ma ex Bicocca e tuttora utente occasionale della biblioteca.

Ogni intervista durava mediamente mezz'ora e, oltre agli obiettivi suddetti, si proponeva di scoprire quali fossero i servizi della biblioteca più e meno conosciuti, utilizzati e apprezzati. Per questo alcune domande erano a risposta chiusa e prevedevano alcune possibilità graduate nella scala 1-4, corrispondente ai significati "mai, raramente, ogni tanto e spesso" rispetto alla frequenza di utilizzo e "per nulla, poco, abbastanza, molto" rispetto al gradimento.

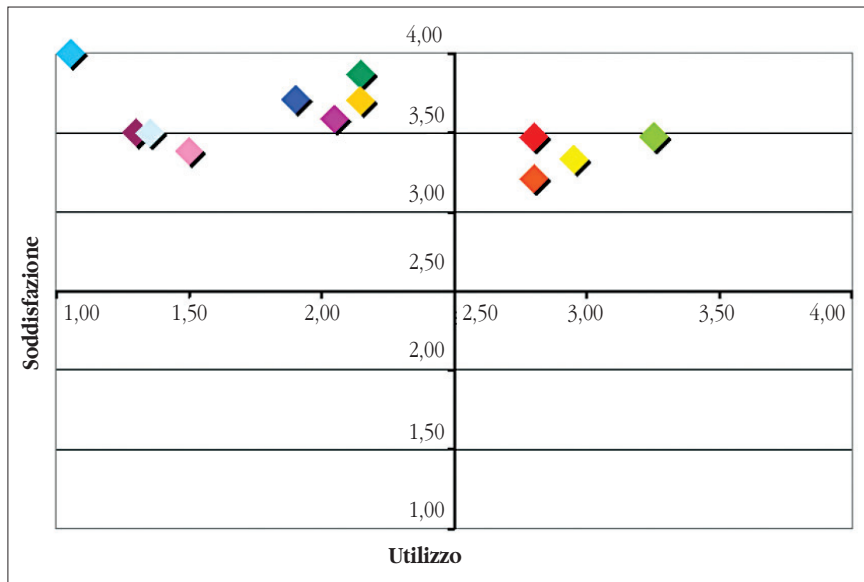
Quali sono gli aspetti più significativi emersi dall'indagine realizzata nella sede di Scienze? E soprattutto... chi è stato "il colpevole"?

Ancora un po' di *suspense*. Innanzitutto si è scoperto che i servizi avanzati della biblioteca (*reference*, risorse elettroniche, ILL e DD) sono quasi ignoti agli studenti e che sono sottoutilizzati perfino da dottorandi e ricercatori. Ma – colpo di scena! – la massima soddisfazione si rileva proprio per il servizio di *reference*, nei rari casi in cui è stato sperimentato (vedi figura 1 e tabella 1).

I motivi per cui non viene richiesto il *reference* a Scienze sono diversi:

– alcuni docenti nel corso delle lezioni indirizzano gli studenti all'uso di determinate banche dati,

Figura 1 e tabella 1 – Soddisfazione e utilizzo dei servizi: sede di Scienze



Sede di Scienze (2007) - Servizi	utilizzo	soddisfazione
Sala lettura-studio	3,25	3,47
Quick reference	2,15	3,87
Postazioni informatizzate	2,80	3,47
Utilizzo OPAC	2,80	3,21
Vetrina delle nuove acquisizioni	2,15	3,70
Consultazione libri, periodici etc.	2,95	3,33
Servizio fotocopiatrice	1,50	3,38
Servizio prestito libri	2,05	3,59
Servizi interbibliotecari (ILL e DD)	1,30	3,50
Risorse elettroniche	1,90	3,71
Servizio di reference avanzato	1,05	4,00
Sito web	1,35	3,50

mentre altri forniscono indicazioni bibliografiche precise che facilitano il reperimento di fonti su un argomento;

- il tipo di lavoro richiesto per la tesi della triennale o della specialistica talvolta consiste nella realizzazione di un esperimento, anche in un gruppo di lavoro, e comunque non comporta un grosso impegno nella ricerca bibliografica;
- spesso non vengono utilizzate le banche dati perché inserendo termini molto specifici in motori di ricerca come Google Scholar si ottengono risultati efficaci, soprattutto laddove si è collegati alla rete di Ateneo e si può fruire del full text

di tanti articoli messi a disposizione dalla Biblioteca... senza saperlo! Difatti, gli utenti della facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali, a differenza di altri, frequentano molto l'università e fruiscono delle postazioni informatizzate della biblioteca o dei laboratori, che permettono un accesso diretto alle risorse elettroniche a cui è abbonata la Biblioteca di Ateneo; tuttavia la consapevolezza in proposito è quasi assente.

Nessuno ha “ucciso” il reference nella sede di Scienze. Di fatto non se ne avverte un grande bisogno, oltre ad ignorarne spesso l'esistenza. Per fornire maggiore supporto nel-

l'attività di ricerca, quindi, si potrebbero prendere in considerazione alcune alternative, quali il potenziamento dei servizi interbibliotecari, l'implementazione delle risorse elettroniche e un confronto maggiore con i docenti nell'utilizzo efficace degli strumenti di ricerca offerti dalla biblioteca, con eventuali interventi mirati all'interno della didattica.

I segreti di una comunicazione efficace

Quando gli esiti dell'indagine di Scienze vengono condivisi con lo staff delle altre due sedi della Biblioteca di Ateneo (Centrale e Medicina), si conviene sul fatto che sarebbe opportuno far conoscere di più e meglio i servizi offerti.

Tra le varie azioni ipotizzate e poi intraprese per incrementare la comunicazione esterna (incontri con gli studenti, confronti con i docenti, news sul sito, newsletter tramite e-mail ecc.), la più importante è stata quella dei volantini sui servizi.

Se nel 2004 la Biblioteca si era impegnata a produrre una guida ai servizi esaustiva e unica per le tre sedi, corredata di fotografie e grafici, nel 2008 si prodiga per realizzare “su carta” una comunicazione più immediata e rapida nella fruizione, differenziata per servizi e tipologie di utenti ma sempre uniforme per l'intera struttura.

Si sceglie così di adottare il formato volante, nella classica struttura a tre colonne, e si individuano otto temi, rilevanti per la frequente richiesta di informazioni o strategici per la promozione di alcuni servizi. Il servizio di reference specialistico viene segnalato su ciascun volante in un riquadro ben evidente, sottolineando l'utilità del servizio e invitando gli utenti a richiederlo, dato che viene effettuato su appuntamento.

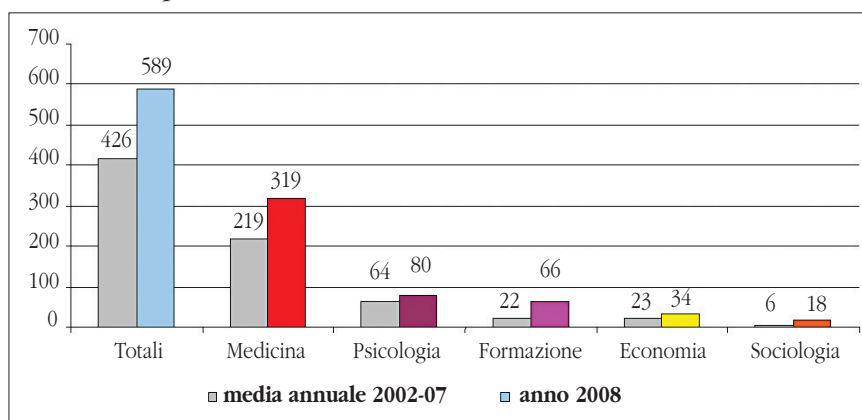
Il testo di ogni volantino è il frutto di un confronto con lo staff del front office delle tre sedi rispetto ai contenuti ed è stato sottoposto a una revisione formale nell'ottica della chiarezza espositiva e della semplicità terminologica, in seguito a un riscontro ricevuto dagli studenti collaboratori. Anche la grafica, con la scelta di clip art esplicative per la copertina e di un font originale ma ben leggibile per titolo e testo (Segoe Print), tende ad esprimere un messaggio di "amichevolezza" e di novità.

Una volta pronti, i volantini vengono stampati su carta colorata (differenziata per ogni tema) e collocati in appositi espositori a struttura verticale, che permettono una visione immediata dei titoli di tutti i volantini, in due serie da quattro. Ecco i titoli e i sottotitoli degli otto volantini, tuttora in uso:

- 1) *Guida ai servizi – Sede ...* (presentazione sintetica della biblioteca e dei servizi pensata per nuovi utenti, con alcune differenze nel testo tra le tre sedi);
- 2) *Laureandi – Servizi dedicati* (focus su servizi avanzati utili ai laureandi, su carta rossa!);
- 3) *Libri – Ricerca on line e a scaffale* (informazioni differenziate per sedi rispetto alla collocazione del materiale);
- 4) *Riviste – Ricerca on line e a scaffale* (v. sopra);
- 5) *Prestito – I nostri libri a casa tua* (informazioni uguali per le tre sedi);
- 6) *Interbib – Libri e articoli da altre biblioteche* (v. sopra);
- 7) *Opac – Il catalogo on line* (v. sopra);
- 8) *Bibliobar – La biblioteca a portata di mouse* (promozione di una toolbar installabile, utile per le ricerche bibliografiche).

La distribuzione nelle tre sedi inizia con l'anno 2008 e prima dell'estate si realizza un'indagine per raccogliere un feedback su vari aspetti relativi ai volantini (collocazione, estetica, grafica, contenuti, forma

Figura 2 – Incremento del reference dopo la diffusione dei volantini promozionali: numero delle sessioni



espositiva) e sulla loro efficacia informativa e promozionale.

Il metodo di indagine adottato è sempre qualitativo: interviste di breve durata (15 minuti circa) con domande prevalentemente aperte rivolte a un campione di 25 utenti, composto da studenti afferenti alle tre sedi della Biblioteca.

Che cosa ha permesso di scoprire questa indagine qualitativa? Innanzitutto che la promozione del servizio di reference ha funzionato! Moltissimi (80% del campione) hanno scoperto l'esistenza di questo servizio grazie ai volantini e pensano di avvalersene in prossimità della tesi.

Una conferma a questo esito dell'indagine arriva dopo qualche tempo, quando si confronta il numero di sessioni di reference specialistico effettuate nell'anno 2008 (589) con la media annuale 2002-2007 (416): si è verificato un incremento complessivo notevole (+ 42%), con aumenti significativi per alcune aree disciplinari tra cui quella pedagogica (cfr. figura 2).

Il fenomeno registrato potrebbe avere molteplici cause ma tra queste rientra sicuramente la distribuzione, nell'arco di dodici mesi, di oltre undicimila volantini finalizzati al "marketing" del reference, oltre che alla diffusione della conoscenza sui servizi bibliotecari in generale.

L'indagine qualitativa è servita anche per rendere ancor più efficace la comunicazione tramite i volantini. Da una parte si è preso atto del grande apprezzamento per temi scelti, completezza delle informazioni, chiarezza espositiva, segnalazione di servizi/risorse e stampa su carta colorata, dall'altra si è riflettuto sul fatto che potevano essere migliorati articolazione e carattere del testo.

Abbiamo così provveduto ad un restyling grafico, facendo tesoro dei suggerimenti provenienti dagli stessi utenti: le varie sezioni del testo (corrispondenti alle FAQ su ciascun tema) sono state messe più in evidenza, inserendo i titoli (sotto forma di domanda) in riquadri su fondo scuro; inoltre sono stati inseriti screenshot dell'OPAC o di altri strumenti e mappe topografiche per agevolare l'orientamento nella ricerca online e a scaffale.² Quest'ultima variazione ha comportato l'adozione di un font meno originale ma più riducibile in grandezza senza perdere in leggibilità (Comic Sans MS), per mantenere il medesimo testo.

Un altro aspetto significativo emerso dall'indagine riguarda la distribuzione. Molti utenti, che sottolineano l'utilità dei volantini per conoscere e utilizzare meglio servizi e risorse della Biblioteca, propongono di diffonderli maggiormente

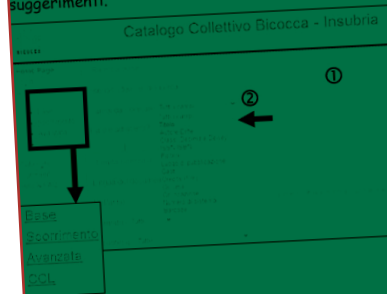
Cerchi un libro o una rivista e vuoi sapere se è presente nella Biblioteca di Ateneo? Collegati al sito della biblioteca (www.biblio.unimib.it) e clicca su Catalogo on line (OPAC).

Per OPAC (On-line Public Access Catalogue) si intende un catalogo elettronico del materiale cartaceo della biblioteca che offre molte funzioni utili per una ricerca veloce ed efficace.

Per scoprire tutte le potenzialità del Catalogo Collettivo Bicocca-Insubria clicca su Help & FAQ!

Come si cerca nell'OPAC?

A seconda di ciò che cerchi ti diamo alcuni suggerimenti.



Del libro che cerchi ricordi titolo o autore?

Inserisci un termine nella stringa della ricerca base ①, selezionando eventualmente il campo (titolo o autore) ②.

Se i risultati ottenuti sono troppi e conosci sia il titolo che l'autore, usa la ricerca avanzata ★: potrai inserire le due informazioni nei rispettivi campi, selezionandoli dal menù a tendina, e trovare subito il documento che ti interessa.

Cerchi vari libri su un argomento?

Puoi provare a inserire una parola chiave nella stringa della ricerca base ①. Ti usciranno risultati che contengono quella parola nel campo

titolo o in altri campi. Se trovi un titolo pertinente puoi recarti a scaffale e consultare i libri che si trovano vicini a quello, dato che i libri sono collocati secondo un criterio disciplinare (CDB).

Per sapere di più leggi il volantino sui Libri.

Conosci il titolo esatto del libro che cerchi?



Usa la ricerca per scorrimento ★: inserisci il titolo ③ (senza l'eventuale articolo iniziale) e poi clicca sul risultato che ti interessa.

Cerchi una rivista di cui sai il titolo?



Inserisci il titolo nella stringa della ricerca base ① e, se vuoi fare prima, seleziona Periodici ④ nel campo Formato.

Cerchi un articolo?

Dovresti sapere titolo della rivista, anno, volume e fascicolo in cui è apparso. Così potrai verificare se possediamo il numero che ti interessa leggendo con attenzione i risultati.

N.B. In questo caso ti consigliamo di utilizzare il form Cerca la citazione (accessibile sempre dall'homepage del sito), così puoi scoprire con un

solo click se l'articolo è disponibile in formato elettronico oltre che cartaceo.

Per sapere di più leggi il volantino sulle Riviste.

Come leggere i risultati (record)

Sia per i libri che per le riviste, quando vedi la lista di record clicca sul nome della biblioteca e fai attenzione ai vari campi che si presentano.

Si tratta di un libro?

Barcode	Descrizione	Titolo	Data	Biblioteca	Fondo	Collocazione
1234567890123	Libro	Titolo	1999	Sede	Scienze	12345

- 1) Status copia: indica se la copia è prestabile o meno, oppure se è un libro di testo.
- 2) Data restituzione: se non è in prestito, trovi il libro a scaffale; se invece è indicata una data di restituzione, significa che è in prestito e puoi prenotarlo (v. altre funzioni utili).
- 3) Collocazione: trascrivila per esteso, ti servirà per recuperare il volume a scaffale.

Si tratta di una rivista?

Barcode	Descrizione	Titolo	Data	Biblioteca	Fondo	Collocazione
1234567890123	Rivista	Titolo	1999	Sede	Scienze	12345

- 4) Descrizione: verifica quali annate, volumi e fascicoli possediamo.
- 5) Fondo: per la Sede di Scienze "Sala periodici" significa che trovi la rivista tra gli scaffali, in ordine alfabetico.
- 6) Collocazione: per la Sede di Scienze registra il codice se si tratta di una rivista a magazzino; per la Sede Centrale prendi nota dell'area disciplinare perché ti servirà per trovarla a scaffale, mentre MAG indica che la rivista è a magazzino.

Il pieghevole realizzato dalla Biblioteca dell'Università Milano Bicocca per informare su "Opac - Il catalogo on line"

in sala e all'esterno. Di conseguenza i volantini vengono collocati in altri punti strategici e, per una maggiore visibilità, viene affisso sui muri e nelle bacheche esterne un cartellone che promuove gli stessi volantini in modo accattivante.

Quali sono allora i segreti di una comunicazione efficace, quando si tratta di fornire informazioni di quick reference per iscritto e su supporto cartaceo?

Tra i tanti "trucchi del mestiere" che si possono evincere da quanto esposto, sintetizziamo qui alcuni punti:

- contenuti mirati e differenziati per destinatari;
- forma espositiva chiara nella sintassi e nei termini;
- articolazione del testo immediata e font ben leggibile;

- elementi grafici di supporto alla comprensione (mappe, screen-hot...);

- elementi estetici che attirino l'attenzione (carta colorata, font particolari, clip art...);

- distribuzione capillare dell'informazione.

Se invece bisogna fornire informazioni di "reference avanzato" a voce e in presenza, cosa inciderà maggiormente nella percezione positiva del servizio?

Questo lo scopriremo nella prossima indagine.

Le ragioni di un'alta soddisfazione

Prima si è accennato al fatto che la distribuzione dei volantini nella Bi-

blioteca di Ateneo ha incrementato l'utilizzo del reference, soprattutto in alcune aree disciplinari, tra cui quella di scienze della formazione, al punto che si è passati da un paio di appuntamenti al mese a un paio alla settimana!

Così è apparso evidente che, oltre all'efficacia dei volantini, doveva esserci qualche altra ragione, quale un passaparola favorevole legato alla soddisfazione per il servizio ricevuto. Per verificare questa ipotesi e per scoprire eventuali aree di miglioramento rispetto al reference effettuato da chi scrive, si è pensato di realizzare un'indagine con l'approccio più consono agli obiettivi che ci si prefiggeva.

Dal momento che appariva interessante poter richiedere un feedback anche a persone che aveva-

no usufruito del reference tempo addietro, si è scelto di inviare per posta elettronica un questionario con domande aperte e chiuse, per raccogliere una valutazione qualitativa e quantitativa su vari aspetti. La prima parte del questionario chiedeva di attribuire un punteggio nella scala 1-6 rispetto a dieci aspetti, suddivisi in tre aree tematiche:

1) valutazione del bibliotecario che ha svolto il servizio di reference: chiarezza espositiva, competenze in materia, capacità relazionali;
2) valutazione dell'utilità di aspetti della sessione di reference: strumenti di ricerca illustrati (cataloghi, banche dati, siti Web...), chiavi di accesso per la ricerca presentati (CDD, soggetti, descrittori...), strategie e accorgimenti per la ricerca mostrati; esempi e indicazioni bibliografiche forniti rispetto all'argomento;

3) valutazione complessiva e a posteriori della sessione di reference: tempo dedicato (complessivo e relativo a vari aspetti), utilità delle competenze acquisite per la ricerca bibliografica, efficacia dell'apprendimento a distanza di tempo. La seconda parte del questionario chiedeva invece di scrivere un breve testo sulla base dei seguenti input:

- valutazione qualitativa di ulteriori ed eventuali aspetti;
- considerazioni e suggerimenti per il bibliotecario che ha svolto il servizio di reference;
- considerazioni e suggerimenti per la biblioteca sul servizio di reference, in generale.

I questionari sono stati così inviati a tutti i 76 utenti che hanno usufruito del reference pedagogico nel biennio 2007/2008, a partire dall'estate, per recuperare il progresso, fino ad arrivare alla fine dell'anno 2008, per contattare gli utenti più recenti.

Tra luglio e agosto (strano a dirsi!) sono arrivati parecchi questionari

compilati e infine se ne sono raccolti trentatré. Il campione è risultato così composto da tredici laureandi del corso di laurea triennale, dieci del vecchio ordinamento, sette della specialistica, due dottorandi e un professore, quasi tutti afferenti alla facoltà di Scienze della formazione.

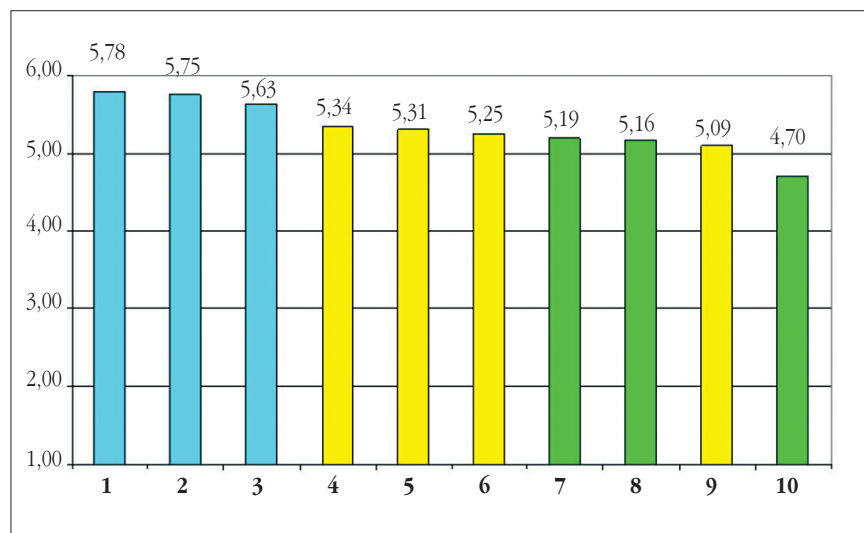
Che cosa si è scoperto questa volta? La parte quantitativa del questionario ha messo in evidenza che la soddisfazione maggiore è ricaduta sul bibliotecario (figura 3 e tabella 2) e in particolare sulle sue capacità relazionali (5,78/6). È stato molto apprezzato anche il tempo dedicato (mediamente due ore a testa) e ciò che è apparso più utile della sessione di reference sono

stati gli strumenti e le strategie per la ricerca mostrati.

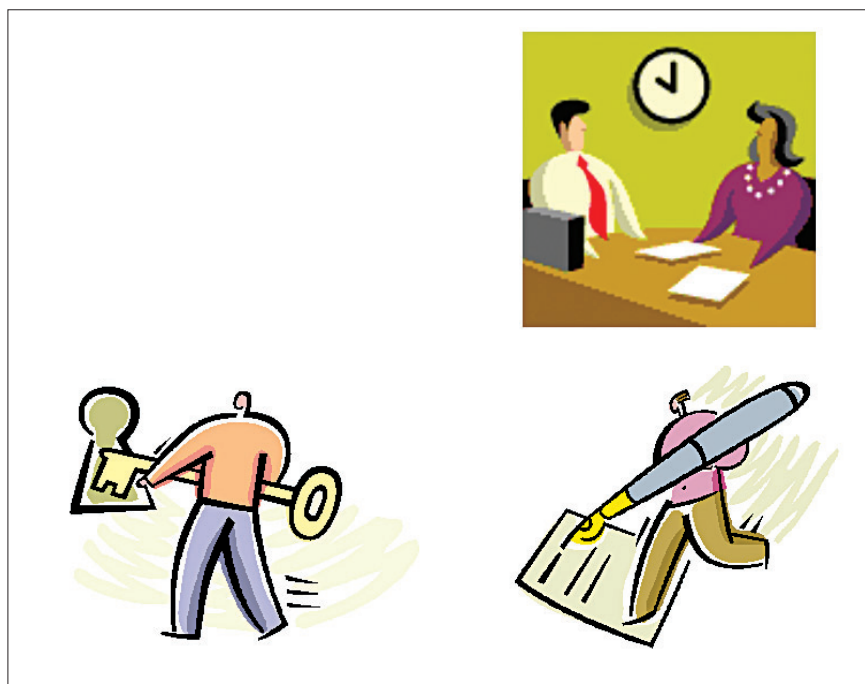
La media complessiva della valutazione dei dieci aspetti è molto alta (5,32/6), raffrontabile quasi a un 9 nella scala scolastica tradizionale. Si è scelta la scala 1-6 per evitare quella scolastica (1-10), che spesso limita psicologicamente l'attribuzione di valori estremi, e non si è voluto adottare la scala Likert (1-7) perché rischia di generare il cosiddetto "errore mediano", così come tutte le scale dispari; la scala 1-4, utilizzata nelle precedenti indagini, in questo caso è apparsa troppo ridotta per misurare in modo più granulare alcuni aspetti.

La parte qualitativa del questionario ricalca per molti versi quella

Fig. 3 e tab. 2 – Valutazione del reference in ambito pedagogico



N°	Valutazione del reference pedagogico (2008) - Aspetti	Aree	Punteggi
1	Capacità relazionali del bibliotecario	A	5,78
2	Competenze in materia del bibliotecario	A	5,75
3	Chiarezza espositiva del bibliotecario	A	5,63
4	Strumenti di ricerca illustrati (cataloghi, banche dati, siti web...)	B	5,34
5	Strategie e accorgimenti per la ricerca mostrati	B	5,31
6	Esempi e indicazioni bibliografiche forniti	B	5,25
7	Tempo dedicato (complessivo e relativo a vari aspetti)	C	5,19
8	Utilità delle competenze acquisite per la ricerca	C	5,16
9	Chiavi di accesso per la ricerca presentati (CDD, soggetti, descrittori...)	B	5,09
10	Efficacia dell'apprendimento a distanza di tempo	C	4,70



Alcune delle clip art usate per i pieghevoli informativi

quantitativa, argomentando le valutazioni espresse e facendo capire meglio i motivi di alcuni punteggi. Ad esempio il punteggio in assoluto più basso (4,70/6), rilevato rispetto all'efficacia dell'apprendimento, si spiega in vari modi: alcuni, con un atteggiamento mentale ancorato al cartaceo, dichiarano le proprie difficoltà nell'utilizzo degli strumenti online, mentre altri, per una scarsa conoscenza della lingua inglese, non usano molto le banche dati più ricche e avanzate; gli utenti più "antichi" non hanno beneficiato delle slide di supporto per la ricerca bibliografica, predisposte successivamente, e gli utenti più recenti non hanno ancora messo in pratica quanto appreso. Tutti però si trovano d'accordo sul fatto che l'incontro di reference è stato molto utile per scoprire tanti strumenti (cataloghi collettivi, banche dati, siti Web) assolutamente ignoti, per acquisire abilità nella ricerca bibliografica online e per trovare molto materiale su un argomento su cui non si era trovato quasi nulla. In alcuni casi lo scambio relazionale, composto da do-

mande-stimolo, ascolto attivo e interventi di riformulazione, è servito anche per mettere meglio a fuoco l'argomento di tesi o il progetto di ricerca.

Ecco le testuali parole di alcuni utenti, per spiegare le ragioni di tanta soddisfazione: "Ho apprezzato molto la sua disponibilità, capacità empatica e professionalità. Ringrazio per la cortesia e la chiarezza d'esposizione"; "Molto professionale, ma informale, ha favorito l'instaurarsi della relazione interpersonale e si è saputa porre in maniera costruttiva e propositiva"; "La sceltina iniziale degli argomenti da affrontare insieme mi ha permesso di aver chiari i passaggi da uno strumento all'altro"; "Personalmente ho apprezzato in particolare la pazienza che ha avuto con noi, il fatto che mostrasse tanto interesse per l'argomento della nostra tesi e che si sia prodigata così per noi, accertandosi della nostra comprensione di tutto ciò che ci è stato spiegato". In sintesi si potrebbe dire che l'aspetto "immateriale" del servizio è stato il più apprezzato: le qualità umane e le abilità relazionali sono

quelle che hanno inciso di più anche nell'alimentare il "passaparola", consigliando ad altri di avvalersi del servizio, ritenuto molto soddisfacente sul piano emotivo-interpersonale oltre che utile sul piano razionale-operativo, rispetto alla ricerca bibliografica e al lavoro di tesi.

Le "ragioni" spesso risiedono nel cuore. "L'essenziale è invisibile agli occhi" ripete alla volpe il Piccolo Principe di Antoine De Saint-Exupéry.

Non bisognerebbe mai dimenticare questi aspetti quando ci si adopera per fornire agli utenti mezzi di ricerca sempre più potenti e sofisticati. Il tempo per coltivare la relazione *vis à vis* con l'utente, accogliendolo con calore, ascoltando le sue esigenze e verificando che abbia compreso le nostre spiegazioni, va sempre trovato... altrimenti si rischiano di vanificare tante risorse economiche, umane e strumentali spese "per il suo bene".

E poi? Idee per continuare

Naturalmente non finisce qui, anzi. L'ultima indagine rappresenta l'inizio di un lavoro più ampio che potrà essere esteso alle varie aree disciplinari dell'Ateneo Bicocca.

Il metodo qualitativo di ricerca, in questo caso, potrebbe essere propeedeutico per la messa a punto di uno strumento quantitativo, quale un questionario a risposte chiuse, utilizzabile su grandi numeri. Grazie alle categorie di risposta, individuate con le domande aperte della seconda parte del questionario, si possono infatti prevedere possibili opzioni di risposte chiuse, che permetteranno un raffronto della soddisfazione su vari aspetti del reference in tempi più brevi.

Un limite dei metodi qualitativi, infatti, è il tempo richiesto per la rielaborazione del materiale verbale e soggettivo. A questo vanno ag-

giunte le competenze necessarie per formulare domande aperte efficaci, per individuare le categorie di risposta e per produrre il relativo rapporto di ricerca. Ma, come tutte le competenze, anche queste si possono acquisire attraverso appositi percorsi formativi.³

D'altra parte le indagini qualitative consentono di scoprire motivi, "segreti" e ragioni di fenomeni o comportamenti che non potrebbero mai essere rivelati da indagini puramente quantitative, con questionari a risposte chiuse. Questi ultimi attualmente sembrano essere quasi l'unico strumento di *customer satisfaction* diffuso nelle biblioteche italiane, da un excursus approfondito sulle indagini svolte nell'ultimo decennio in realtà pubbliche e universitarie.

Per fortuna allargando lo sguardo oltre i confini nazionali il panorama cambia. Gli strumenti qualitativi (interviste, focus group ecc.) vengono utilizzati prima di effettuare un'indagine quantitativa, a scopo propedeutico,⁴ ma anche dopo, per approfondire determinati aspetti.⁵ Inoltre vengono utilizzati autonomamente, per il proprio valore intrinseco,⁶ e in modo complementare ai metodi quantitativi, per esaminare aspetti difficilmente misurabili e fornire un quadro più completo.⁷

Allora, che cosa aspettiamo a "cambiare musica"?⁸

Infine, al di là della questione metodologica, appare importante sottolineare che ogni indagine ha senso se viene condivisa, all'interno della biblioteca e all'esterno, e se produce piccoli o grandi cambiamenti, utili per gli utenti, per lo staff e per i vari stakeholder.

Il presente contributo risponde proprio a queste finalità. E se lasciasse un segno in qualche lettore, sarebbe interessante ricevere un feedback.

Sulle tracce del reference, il cammino continua...

Note

¹ I rapporti di ricerca completi relativi alle tre indagini sono visualizzabili sul sito Web della Biblioteca di Ateneo <<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>>, vedi "Indagini e progetti di ricerca, misurazione e valutazione".

² I volantini attualmente in distribuzione sono visualizzabili sul sito Web della Biblioteca di Ateneo, <<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Documenti-per-gli-utenti>>, vedi "Volantini sulla biblioteca e i suoi servizi".

³ Cfr. Corso AIB "Conoscere gli utenti: il ruolo delle indagini qualitative" (13-14 novembre 2008, Roma), tenuto da chi scrive insieme a Maurizio di Girolamo: <<http://www.aib.it/aib/corsi/c08h.htm>>

⁴ Esempio: interviste realizzate per definire meglio il questionario utilizzato poi per LibQUAL 2004. Cfr. YVONNA S. LINCOLN, *Insights into library services and users from qualitative research*, "Library & information science research", 24 (2002), 1, p. 3-16.

⁵ Esempio: interviste in profondità realizzate dopo la somministrazione di questionari, per comprendere meglio le cause di un fenomeno. Cfr. SILVIA ALBORNOZ et al., *Búsqueda de la información y uso de la Biblioteca por parte de los investigadores de humanidades: un estudio de caso en la Universidad Nacional de la Plata*, "Revista Interamericana de Bibliotecología", 30 (2007), 1, p. 73-92.

⁶ Cfr. alcune indagini puramente qualitative realizzate nel Regno Unito e in Svizzera: CHRIS BRADFORD, *University of Warwick: impact of the Library on the research process*, "Library & Information Research", 29 (2005), 91; SABRINA PICCININI, *Valutare il grado di comprensione delle informazioni literacy skill da parte degli studenti universitari*, "Biblioteche oggi", 24 (2006), 3, p. 17-27; FLORENCE MUET, *Une enquête qualitative auprès des publics de BiblioSciences à l'Université de Genève: pistes de réflexion sur l'offre de service en bibliothèque universitaire. Compte-rendu d'expérience*, "Ressi", 6 (2007), octobre.

⁷ Cfr. alcune indagini con metodi qualitativi e quantitativi realizzate in varie nazioni e in diversi tipi di biblioteche:

DANIEL RENOUIT, *Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires. Où en sommes-nous?*, "BBF", 51 (2006), 2, p. 5-9; ANDREW K. SHENTON, *Le difficoltà dei giovani nella ricerca delle informazioni*, "Biblioteche oggi", 25 (2007), 4, p. 29-38; ANDREA MARCHITELLI, *La biblioteca nella percezione degli utenti. I risultati di tre indagini di OCLC*, "AIB notizie", 20 (2008), 4, p. 13-14.

⁸ Sulla necessità di utilizzare entrambi gli approcci nelle attività di misurazione e valutazione delle biblioteche, cfr. STÉPHANE WAHNICH, *Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. Trois méthodes d'approche des publics*, "BBF", 51 (2006), 6, p. 8-12; STEVE HILLER, *Demonstrating Our Value: Practical Approaches to Effective Library Assessment*, Presented at the Hawaii Library Association Preconference Workshop, November 9, 2007, <<http://www.libqual.org>>; PETER BROPHY, *Telling the story Qualitative approaches to measuring the performance of emerging library services*, "Performance Measurement and Metrics", 9 (2008), 1, p. 7-17.

Abstract

We present methodology, results and developments of three qualitative surveys on reference (both quick and specialist one) made at the Library of the University of Milano-Bicocca in the years 2007-2008.

These surveys were aimed at discovering causes and reasons for certain phenomena, such as poor use or high satisfaction, through open questions submitted to a target sample of users, during face to face interviews or by questionnaires sent by e-mail. The sharing of survey results has led to an improvement in the efficacy of oral and written communication, both for information-promotional and educational-consultative tasks.

The paper ends referring to international experiences and theoretical considerations in favor of the use of qualitative methods of research in libraries.