

# Un approccio *problem solving* per l'analisi e la definizione degli standard di qualità

Gigliola Novali

*Soddisfazione degli utenti e valutazione dei servizi  
in un'indagine del Centro di servizio bibliotecario  
di Scienze della formazione dell'Università di Genova*

Centro di servizio bibliotecario  
Scienze della formazione  
Università di Genova  
novali@unige.it

La recente indagine sulla valutazione dei servizi di ateneo promossa dal Politecnico di Milano attraverso il progetto "Good Practice"<sup>1</sup> (riguardante anche l'area delle biblioteche delle ventitré università italiane coinvolte nel 2009), è stata occasione proficua per affiancare al questionario somministrato a livello nazionale una seconda indagine locale sulla soddisfazione degli utenti circa i servizi offerti dal Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione "M. Puppo" dell'Università di Genova (d'ora in poi denominato anche CSB SdF).<sup>2</sup> Tassello di un più ampio progetto di coordinamento dei servizi bibliotecari del CSB SdF, volto a definirne gli standard di qualità<sup>3</sup> conformemente alle Linee Guida IFLA/UNESCO sul servizio bibliotecario pubblico,<sup>4</sup> il piano operativo prevede uno sviluppo crono-longitudinale, promuovendo per ogni sua fase un *feedback* con l'utenza e il costante adeguamento e miglioramento dei servizi rispetto alla crescente domanda di risorse informative, supporto fondamentale alle attività di ricerca e didattica proprie dell'istituzione ac-

cademica.<sup>5</sup> All'interno del progetto particolare attenzione viene posta sia all'analisi delle esigenze formative del personale addetto ai servizi di *reference*, chiamati ad acquisire o aggiornare le proprie competenze, sia alla programmazione di un piano di formazione rivolto agli utenti del CSB SdF, in prevalenza studenti universitari (con buona percentuale, tuttavia, di studiosi e

professionisti esterni all'ateneo, specie in campo psicologico), che si spinge oltre all'attività di *end user education* sull'utilizzo delle singole risorse, per offrire corsi più approfonditi di *information literacy* (frontali o in *e-learning*), in grado di sviluppare negli utenti della biblioteca non solo le opportune abilità tecniche ma anche un'autonoma capacità di analisi critica delle fonti

informative e di selezione degli strumenti per la ricerca bibliografica e documentale disponibili in internet.

Un'attenta analisi dei bisogni dell'utenza e della qualità percepita dei servizi è apparsa quindi di cruciale utilità per la realizzazione delle successive fasi del progetto. Inoltre, alcune sostanziali differenze di funzionamento e organizzazione tra il Sistema bibliotecario di ateneo dell'Università di Genova e quelli degli altri atenei coinvolti nel progetto "Good Practice", hanno stimolato la curiosità verso un maggiore approfondimento e precisazione di alcuni dei quesiti, al fine di disporre di valutazioni più aderenti alla nostra specifica realtà. A questo si è aggiunta l'opportunità di una ricognizio-



**Sala di lettura del Centro di servizio bibliotecario  
Scienze della formazione dell'Università di Genova**

ne interna sui cambiamenti intervenuti nella struttura della biblioteca e nei criteri di gestione del patrimonio documentale, a distanza di cinque anni dal trasloco del CSB nella nuova sede della facoltà di Scienze della formazione,<sup>6</sup> con la conseguente mutazione da biblioteca di facoltà strutturata in gran parte secondo il modello “a scaffale aperto”, a Centro di servizio bibliotecario sicuramente caratterizzato da una più ampia offerta di servizi ma parzialmente condizionato nella fruizione del patrimonio librario dalla necessità di dover

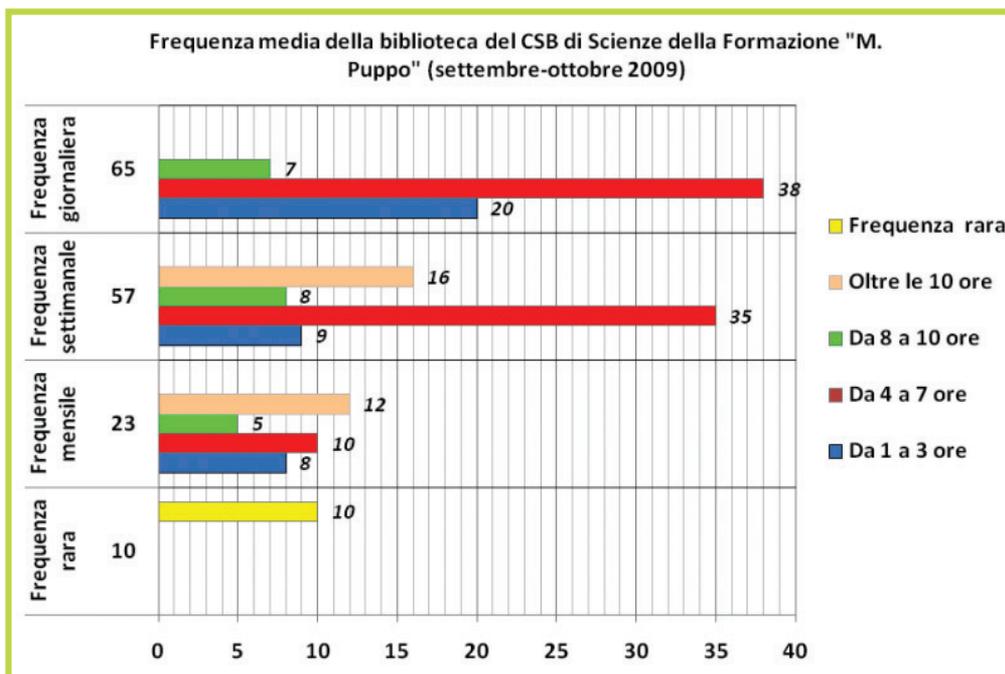
prelevare le singole unità bibliografiche da un deposito, dietro presentazione di un modulo di richiesta cartaceo, operazione che comporta una differente scansione temporale nell'attività degli utenti all'interno della biblioteca e una diversa articolazione nell'impiego del personale.

### Struttura del questionario di valutazione dei servizi bibliotecari

Il *Questionario per la valutazione dei servizi bibliotecari del C.S.B. di Scienze della Formazione “M. Puppo”* è stato articolato in cinque sezioni e ventiquattro domande, rispondenti a diverse esigenze:

- 1) conoscenza dell'utenza (indicazione dell'attività di studio o lavoro, motivi principali e tempi di frequentazione medi della biblioteca);
- 2) criteri di utilizzo e valutazione dell'attrezzatura informatica a disposizione degli utenti;
- 3) valutazione dei servizi della biblioteca e del sito web (quest'ultimo anche se *work in progress*);

Figura 1



4) gradimento circa l'attivazione di nuovi servizi;

5) valutazione delle condizioni ambientali e della qualità percepita dei servizi di assistenza al pubblico, comprese la disponibilità e la competenza del personale addetto ai servizi di *front office* e alle informazioni bibliografiche.

Nella progettazione del questionario si è cercato di valutare i possibili vantaggi e svantaggi posti dalle diverse tecniche di impostazione delle domande, tenendo conto dei limiti e delle variabili interpretative offerte dalle risposte ottenute utilizzando diversi schemi.<sup>7</sup>

Le sezioni 1,4 e 5 sono così state strutturate secondo una semplice scala Likert con cinque possibili risposte chiuse, attraverso le quali si è chiesto ai soggetti di esprimere un parere.

Ogni risposta è stata correlata a una matrice a cinque punteggi: 1 = “per niente soddisfatto”; 2 = “poco soddisfatto”; 3 = “abbastanza soddisfatto”; 4 = “soddisfatto”; 5 = “molto soddisfatto”. Alla voce “non so” è stato attribuito punteggio zero.

Le domande delle sezioni 2 e 3 pre-

vedevano invece risposte a scelta multipla (con possibilità di selezione da una lista) o risposte di controllo (matrice “sì”, “no”, “non so”); per alcuni quesiti, infine, è stata offerta la possibilità di segnalare, sotto forma di testo libero (in alcuni casi breve, in altri lungo), eventuali esigenze rispetto ad alcuni servizi (orario di apertura, corsi di formazione *on demand* ecc.), oltre a suggerimenti, reclami e lodi.

La domanda conclusiva del questionario, somministrato in forma anonima, richiedeva di esprimere un giudizio complessivo circa i servizi erogati dal CSB di Scienze della formazione “M. Puppo”, con punteggio da 1 a 5, oltre alla voce “non so”. Una breve fase di collaudo ha permesso di apportare alcune modifiche e precisare ulteriormente alcune domande, articolando parte dei quesiti in “primari” e “secondari”.<sup>8</sup>

### Modalità di somministrazione del questionario

Dal 20 Settembre al 20 Ottobre 2009 i questionari (progetto “Good Prac-

tice” 2009 + questionario del CSB SdF), in formato cartaceo, sono stati messi a disposizione degli utenti presso il bancone dei servizi in sala di lettura, corredati da una breve spiegazione sugli scopi dell’iniziativa e l’invito a collaborare come segno di partecipazione attiva alla vita della biblioteca.<sup>9</sup>

In alcune giornate i questionari sono stati distribuiti anche direttamente ai singoli utenti, scegliendo le fasce orarie di maggiore frequentazione dei diversi giorni della settimana e cercando di realizzare una sorta di campionamento dell’utenza. Tramite l’applicativo Google Docs,<sup>10</sup> il questionario relativo al CSB SdF è stato reso compilabile anche online attraverso il sito web della biblioteca ([www.csbsdf.unige.it/sondaggi.html](http://www.csbsdf.unige.it/sondaggi.html)), nella pagina dedicata alla qualità dei servizi e destinata ad ospitare anche i risultati del sondaggio.<sup>11</sup>

Dei 300 moduli distribuiti in formato cartaceo ne sono stati restituiti 186 utilmente validi ai fini del progetto “Good Practice”.<sup>12</sup> Solo 155 invece, i questionari utilizzabili per l’indagine interna, trovandosi, nei restanti, dati incongruenti o un eccessivo numero di domande senza risposta. Considerata l’attuale ancora scarsa conoscenza del sito web della biblioteca, sono da valutare come un dato numericamente positivo i 18 questionari compilati online.

## Analisi dei dati

Per limitare i problemi di distorsione nella valutazione delle risposte, rispetto alla redazione del questionario e alla soggettività di interpretazione dei risultati, l’analisi dei dati è stata svolta da una sola persona.<sup>13</sup>

Dai 155 questionari così selezionati risulta, per il periodo oggetto di rilevazione statistica, la prevalente frequenza della biblioteca da parte

di studenti universitari iscritti ai corsi di laurea triennali e di laurea magistrale/specialistica della facoltà di Scienze della formazione dell’Università di Genova (134 su 155, pari all’86% dei partecipanti al sondaggio).

Da notare, tuttavia, anche la presenza di studenti di altre facoltà (sia scientifiche che umanistiche) e di altri atenei, oltre ad alcuni professionisti esterni all’ambiente accademico, tenendo conto che nel corso dell’anno si registra solitamente una discreta affluenza di laureati già inseriti nel mondo del lavoro (psicologi, insegnanti, operatori socio-sanitari ecc.).

Nonostante la frequenza media della biblioteca subisca variazioni anche notevoli nei diversi periodi dell’anno accademico, si rileva la costante presenza di studenti che utilizzano la biblioteca quotidianamente (42%), trattenendosi in sala di lettura per oltre 4 ore al giorno (58%), fino al 31% che frequenta la biblioteca da 7 fino a 9 ore al giorno. Il dato assume un valore di rilievo rispetto alle esigenze espresse dagli utenti circa il numero di posti a sedere, la comodità gene-

rale degli spazi e le modalità di fruizione di determinati servizi bibliotecari (figura 1).

Il servizio di prestito librario (24%), lo studio su libri propri (23%) e la consultazione dei testi d’esame (18%) risultano le attività svolte con maggiore frequenza dagli utenti abituali della biblioteca.

La consultazione dei cataloghi online (13%) e la ricerca bibliografica assistita dai bibliotecari (12%) completano le attività principali che, pur differenziandosi nelle rispettive percentuali a seconda dell’anno di iscrizione o delle esigenze di studio degli utenti nei diversi periodi dell’anno, offrono una visione di insieme della vita della biblioteca e utili spunti di riflessione per i possibili margini di miglioramento e ampliamento dei servizi (figura 2).

Dalle risposte sui criteri di utilizzo dei PC a disposizione degli utenti in sala di lettura, ad esempio, emerge l’opportunità di ampliare il numero degli elaboratori elettronici, differenziandone la destinazione nella sola consultazione dell’OPAC del Sistema bibliotecario di ateneo (42%) oltre che all’accesso a internet sen-

Figura 2

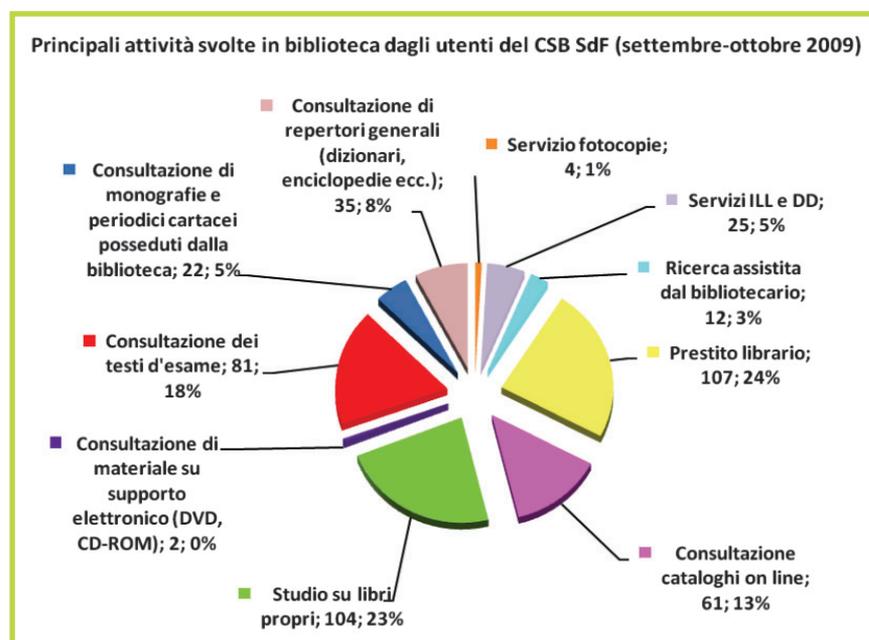


Figura 3

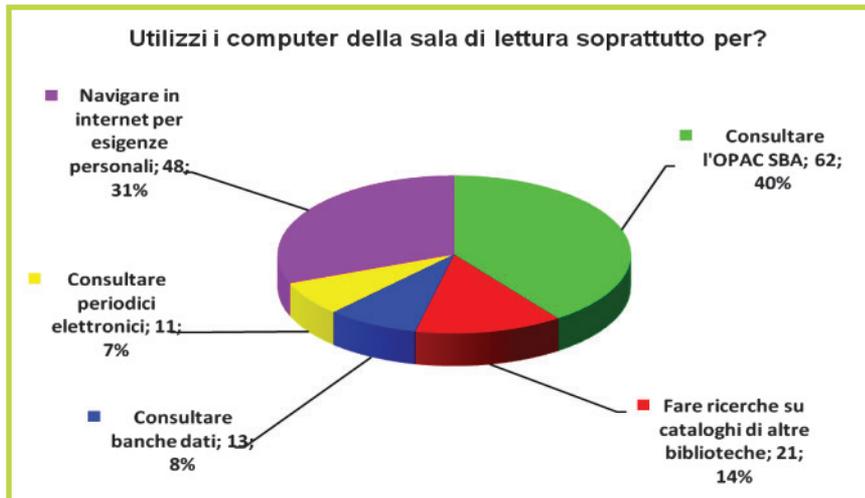
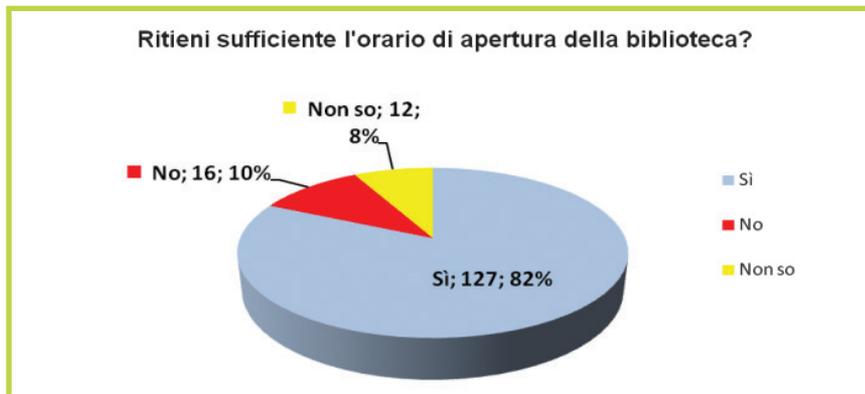


Figura 4



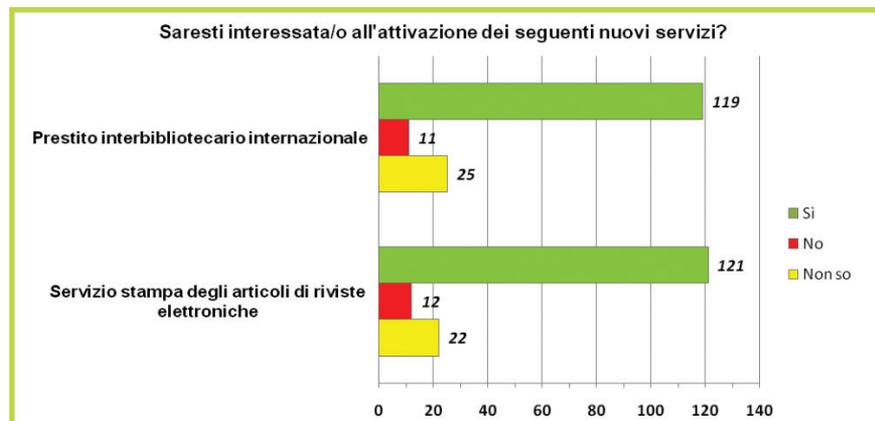
za ulteriori filtri (31%), introducendo un sistema di regolazione dei tempi di utilizzo individuale, ottimizzando così l'attrezzatura informatica ed offrendo garanzia di miglior utilizzo a un numero maggiore di utenti (figura 3).

Primo fra i quattordici centri di servizio bibliotecario dell'Università di Genova per ore di apertura settimanali (con accesso a tutti i servizi a orario continuato per 49 ore su 51), risulta nota e apprezzata dagli utenti l'articolazione oraria di apertura al pubblico. Sono da segnalare tuttavia alcune richieste di prolungamento dell'orario il Venerdì pomeriggio, specie nei periodi d'esame (figura 4).

La sezione del questionario destinata a sondare l'interesse circa l'attivazione di due nuovi servizi (pre-

stito interbibliotecario internazionale, in aggiunta al servizio attuale, svolto solo a livello nazionale, e servizio di stampa degli articoli di *e-journals*) lascia intuire, attraverso i numerosi "non so" pervenuti fra le risposte, una probabile mi-

Figura 5



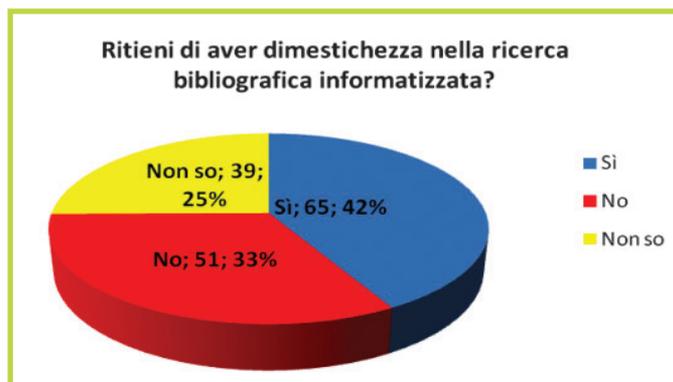
nore conoscenza e percezione di utilità dei servizi proposti, la cui esigenza è in genere più avvertita dagli studenti dell'ultimo anno di corso o in fase di elaborazione della tesi di laurea, o da quelli impegnati in corsi di studi successivi come la specializzazione o il dottorato di ricerca.

Pur evincendosi l'interesse per l'attivazione di entrambi i servizi (rispettivamente 77% e 78% di risposte affermative), si nota in generale una prevalenza di opinioni indecise ogniqualvolta il quesito non tocca un aspetto strettamente pratico connesso alla frequentazione della sala di lettura (figura 5).

Analoga circostanza si ripresenta, infatti, nella successiva serie di domande, volte ad indagare le esigenze formative degli utenti circa la ricerca bibliografica informatizzata, la consultazione di banche dati e periodici elettronici, fino agli strumenti più sofisticati offerti dalla biblioteca digitale GenuaLib e dai servizi SFX.

Il diffuso utilizzo di *social networks* e di applicazioni *semantic web*, o la conoscenza di specifici software per esigenze didattiche, non deve necessariamente far pensare a utenti della biblioteca dotati di un alto livello di alfabetizzazione informatica: perfino le consulenze bibliografiche, anche a livello remoto (come nel servizio di più recente attivazione, denominato "Chiedi

Figura 6



@lla Biblioteca”, che permette di formulare per iscritto le proprie domande) evidenziano spesso una limitata esperienza nell’elaborazione di strategie di ricerca applicate agli OPAC e alle banche dati che, se tecnicamente si manifesta con difficoltà nel corretto utilizzo dei campi *soggetto*, piuttosto che nell’individuazione di *keywords* di pertinenza disciplinare, o il semplice utilizzo dei caratteri jolly o di troncamento, degli operatori Booleani ecc., esprime in realtà la più generale e diffusa difficoltà nel saper sintetizzare e precisare le proprie esigenze informative.

Se il 42% degli intervistati, perciò, dichiara di aver dimestichezza con la ricerca bibliografica informatizzata (con un ulteriore 60% di questi utenti che afferma di consultare abitualmente banche dati e periodici elettronici sfruttando anche la funzione di metaricerca della biblioteca digitale GenuaLib), non stupisce che il 33% degli intervistati ammetta invece la mancanza di competenze informative e che un ulteriore 25% risponda al quesito “Ritieni di avere dimestichezza con la ricerca bibliografica informatizzata?” con “non so”, evidenziando un probabile già scarso utilizzo del Catalogo unificato di ateneo, parte di quel Sistema bibliotecario integrato Università/Comune che si auspicherebbe già noto agli studenti ancor prima dell’accesso agli studi universitari (figura 6).

È da notare, inoltre, la propensione di molti utenti (a dire il vero più frequente negli ultimi tempi) a richiedere, attraverso il servizio di consulenza bibliografica, una soluzione immediata ai propri

problemi, piuttosto che a cercare di capire come risolverli attraverso un approccio metodologico,<sup>14</sup> confermando la necessità, accanto all’introduzione di ogni nuova tecnologia, di una mediazione informativa e culturale attentamente calibrata da bibliotecari e documentalisti esperti.

Per quanto riguarda le risorse elettroniche maggiormente utilizzate, solo 38 fra i 65 utenti che rispondono affermativamente circa la con-

sultazione delle risorse bibliografiche online, indicano, oltre al complesso più generico dei periodici elettronici, anche i titoli delle banche dati alle quali accedono con maggiore frequenza, assegnando posizione preminente a PsycInfo e PsycArticles. Una più esigua percentuale di utenti segnala l’utilizzo di Medline, Web of Science, ERIC, Philosopher’s Index e altre risorse elettroniche non comprese fra quelle sottoscritte in abbonamento dall’Università di Genova (figura 7).

Dalle successive risposte emerge con ancora maggiore chiarezza l’interesse del 43% degli utenti verso la partecipazione a corsi di addestramento alla ricerca bibliografica in internet (con un comunque enigmatico 25% di “non so”). L’interesse è manifestato sia da chi aveva risposto negativamente alle precedenti domande sul possesso di competenze informative, sia da chi si dichiara abituale consultatore di ri-

Figura 7

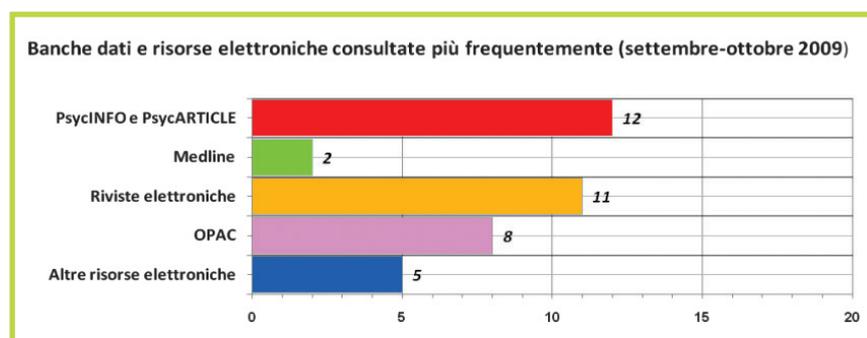
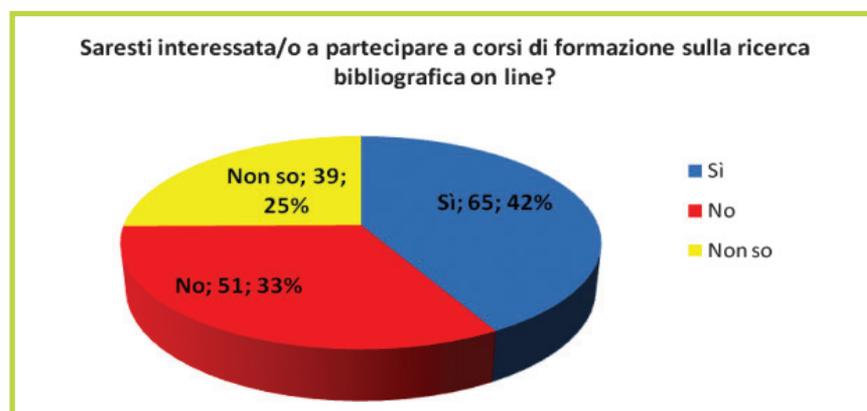


Figura 8

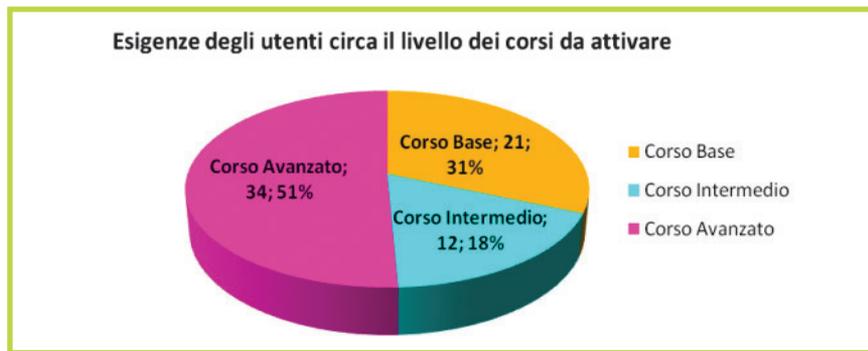


sorse bibliografiche online (figura 8). Nella scelta sul livello di corso che si preferirebbe frequentare, compare un consenso pari al 34% per i percorsi formativi di livello *intermedio* (con argomenti di massima legati alla consultazione delle banche dati e dei periodici elettronici), seguito dal 31% di richieste circa l'attivazione di corsi di livello *base* (impostazione di una ricerca bibliografia, consultazione OPAC e servizi SBA), oltre a un 18% di utenti interessati a corsi di livello *avanzato* (biblioteche digitali, valutazione delle fonti di informazione in internet, ricerche avanzate su repositories ecc.).

Questi ultimi sono identificabili nei laureandi e negli iscritti ad ulteriori corsi di studio o impegnati in attività professionali (figura 9).

Interessante anche il largo consenso sull'organizzazione dei corsi indipendentemente dall'acquisizione di crediti formativi (CFU), elemento che confermerebbe la consapevolezza della strategica importanza del-

Figura 9



l'imparare a muoversi con destrezza fra le tante risorse disponibili su internet, competenza ormai irrinunciabile per approfondire le conoscenze del proprio ambito disciplinare.

L'adesione ai corsi proposti, subordinata invece al conseguimento di CFU, può interpretarsi, tuttavia, anche come un riconoscimento di autorevolezza dei corsi di *information literacy* nell'ambito più globale della formazione universitaria.

In un'apposita sezione del questionario gli utenti sono stati invitati a esprimere una valutazione su alcu-

ni aspetti logistici e ambientali della biblioteca e sullo stile di erogazione dei servizi bibliotecari da parte del personale appartenente, a vario titolo, allo staff del CSB SdF.

La maggiore criticità che emerge dalle risposte al primo gruppo di domande, riguarda l'attuale eccessiva rumorosità della sala di lettura, dovuta all'obbligo di mantenere aperte le porte del locale sul corridoio prospiciente le scale di accesso alla Facoltà. L'adeguamento degli ingressi ai criteri previsti dalla normativa vigente in materia di preven-

zione e sicurezza nei luoghi di lavoro dovrebbe tuttavia permettere di eliminare il disagio in tempi brevi. Comodità e luminosità della sala di lettura sono invece particolarmente apprezzate, come la meticolosa pulizia dei locali e degli arredi; le richieste circa il possibile ampliamento del numero di posti a sedere vanno considerate nell'ambito della più generale tendenza a utilizzare la biblioteca come sala di studio con i propri libri piuttosto che come spazio specificatamente deputato alla consulta-

Figura 10

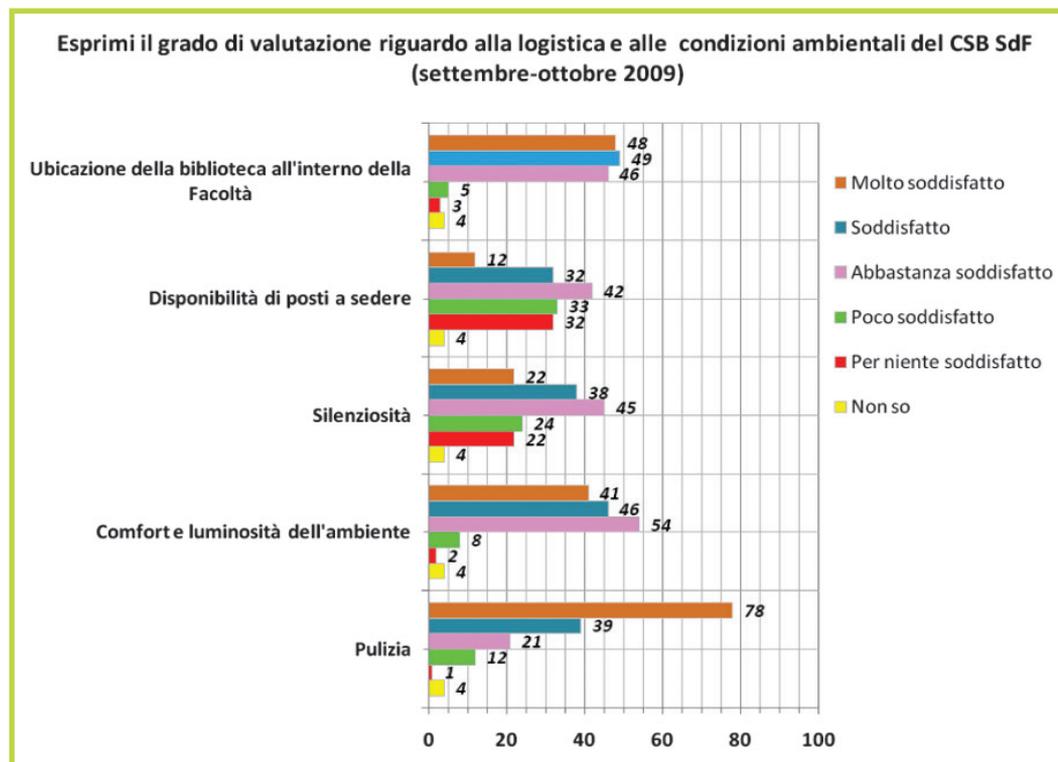
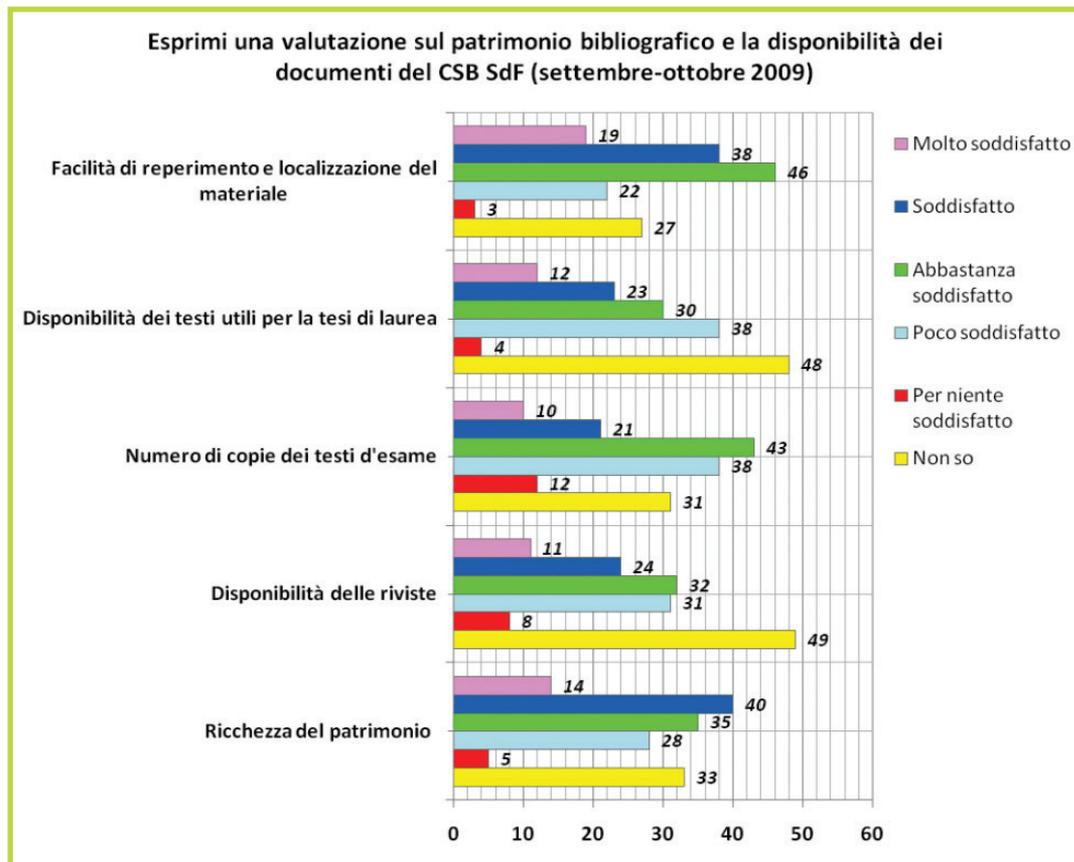


Figura 11



zione del patrimonio bibliografico del CSB SdF e all'utilizzo dei relativi servizi, situazione che sollecita una migliore valorizzazione delle collezioni della biblioteca e una più efficace diffusione di informazioni sulle attività della struttura (figura 10).

In tale contesto, le valutazioni sulla disponibilità di testi utili per la tesi di laurea, la ricchezza del patrimonio librario e la disponibilità di riviste appaiono infatti parzialmente condizionate dalla incompleta conoscenza delle collezioni librerie e dalle modalità di accesso ai cataloghi online; più attinente risulta invece la richiesta di un numero maggiore di copie di testi consigliati per la preparazione degli esami, legata anche alla brevità del prestito (una settimana, pur se rinnovabile), concesso per questa tipologia di materiale librario (figura 11).

Le modalità di erogazione del servizio di prestito locale sono comunemente apprezzate sia per la semplicità delle procedure (richiesta, prenotazione, rinnovo), sia per il numero di libri ottenibili contemporaneamente e la durata dei diversi periodi connessi ai differenti tipi di documento (esclusi i testi d'esame); da segnalare alcune proposte circa l'introduzione di un sistema di sanzioni su base temporale per chi restituisce in ritardo i libri di maggiore consultazione e la riammissione al servizio di prestito locale degli studenti già laureati, similmente a quanto previsto dal Sistema bibliotecario di ateneo circa il mantenimento dei privilegi di accesso alle risorse bibliografiche online (attraverso le credenziali UniPass), per i diciotto mesi successivi alla laurea.

Tra gli "altri servizi" oggetto di valutazione, il servizio fotocopie e il

servizio di informazioni bibliografiche raccolgono le percentuali più alte di consenso (64% e 77%), mentre i costi legati ad alcuni servizi (rimborso spese per ILL/DD e fotocopie) sono ritenuti accettabili dal 42% dei partecipanti al sondaggio (figura 12). Il 59% di giudizi massimamente positivi (5 punti su 5) circa la disponibilità e cortesia del personale, seguiti dal 24% (3 punti su 5) e 11% di giudizi positivi (4 punti su 5), per un totale del 94%, rappresenta uno dei dati più indicativi e motivo di gratificazione per i pro-

fessionisti del CSB SdF (specie per il personale impegnato nei servizi di front office), considerando lo stile di erogazione dei servizi uno dei parametri e presupposti essenziali per la definizione degli standard di qualità da applicarsi all'interno della struttura.

Nella formulazione del quesito sulla competenza del personale, è stato ritenuto utile precisare ulteriormente l'aspetto di percezione soggettiva da parte dei lettori, non considerando (a differenza da quanto parrebbe dall'analogo quesito formulato nel questionario del progetto "Good Practice") prerogativa degli utenti la valutazione dell'effettiva professionalità del personale della biblioteca (figura 13).

Se è vero che spesso è dai giudizi negativi che arrivano maggiori stimoli e opportunità di riflessione, uno dei commenti esprimibili sotto forma di testo libero, inserito

anonimamente in uno dei questionari, sembra aver davvero colto una sfumatura importante nello stile di rapporto con gli utenti che contemperano l'impronta tecnologica con l'insostituibile umanizzazione dei servizi: "Tutto il personale è sempre attento e disponibile alle necessità e bisogni dell'utenza, sia in senso reale del servizio (erogazione libri), sia nei bisogni emozionali".<sup>15</sup> La nuova versione del sito web del CSB SdF, rinnovata nella grafica e ampliata nei contenuti, pur ricevendo una buona percentuale di valutazioni positive, non sembra, a distanza di un mese dall'attivazione, ancora adeguatamente conosciuta dagli utenti, specie per quanto riguarda la possibilità di fruizione online di alcuni servizi (richiesta di informazioni, prenotazione fotocopie, richiesta di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti, prenotazione dei testi in deposito presso la ex sede della Facoltà, proposte di acquisto ecc.); alta è infatti la percentuale di "non so" che sfiora il 40% in risposta alle domande sulla valutazione di alcuni precisi parametri. Le risposte più congrue vengono dagli utenti in grado di valutare "la qualità e la completezza delle informazioni", la "facilità di orientamento e navigazione tra le pagine" e la grafica (rispettivamente 58%, 59% e 56% di giudizi positivi), in funzione di quei criteri di usabilità e accessibilità cui si è già fatto cenno. La richiesta di una valutazione complessiva sui servizi ero-

gati dal CSB SdF, posta all'interno del questionario come ultima domanda, ha stimolato anche gli utenti indecisi nelle precedenti risposte a esprimere un giudizio di massima sulla biblioteca, permettendo di verificare un riscontro sulla corrispondenza fra le aspettative dell'utenza e l'effettiva percezione dei servizi erogati.

Il risultato, per quanto da inquadrare all'interno dello specifico periodo dell'anno accademico e tenendo conto degli altri fattori emersi dall'analisi statistica in oggetto, è in gran parte positivo (92%): il 46% degli intervistati si dichiara, infatti, "soddisfatto" (4 punti su 5), il 23% "abbastanza soddisfatto" (3 punti su 5) e il 23% "molto soddisfatto" (5 punti su 5), dati che offrono utili spunti di riflessione sulla bontà del lavoro svolto e sulle azioni da intraprendere per mantenere o migliorare la qualità delle buone pra-

tiche e degli standard operativi. L'analisi dei singoli questionari compilati da quel 3% di utenti che si dichiara "poco soddisfatto" (2%) o "per niente" soddisfatto (1%), unitamente al 5% che preferisce non esprimersi, permette di indagare sui possibili servizi che hanno deluso le esigenze dei lettori ma anche di evidenziare un certo disorientamento da parte degli utenti meno esperti circa l'esistenza stessa di determinati servizi bibliotecari, ponendo l'accento sull'importanza del "saper comunicare" la biblioteca, in quanto luogo deputato alla produzione di cultura, prima ancora che alla sua fruizione (figura 14).

## Conclusioni e prossimi obiettivi

Considerata la risposta positiva dell'utenza, si ritiene utile proporre pe-

Figura 12

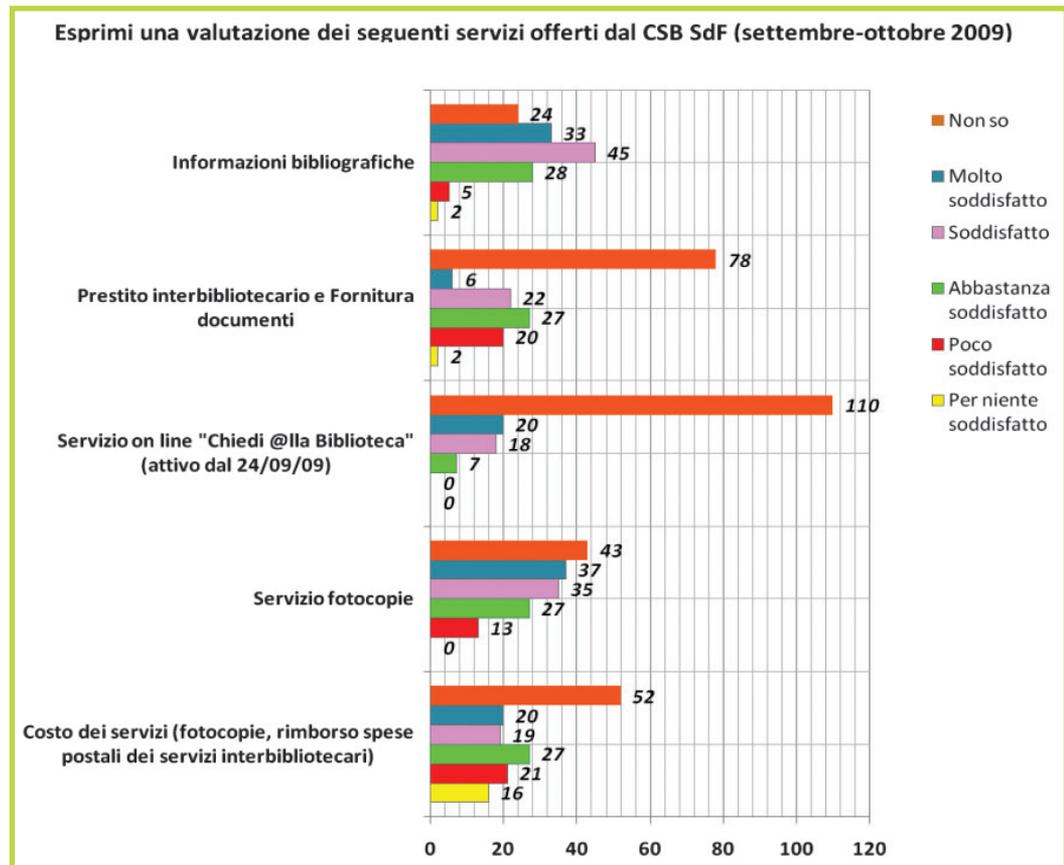
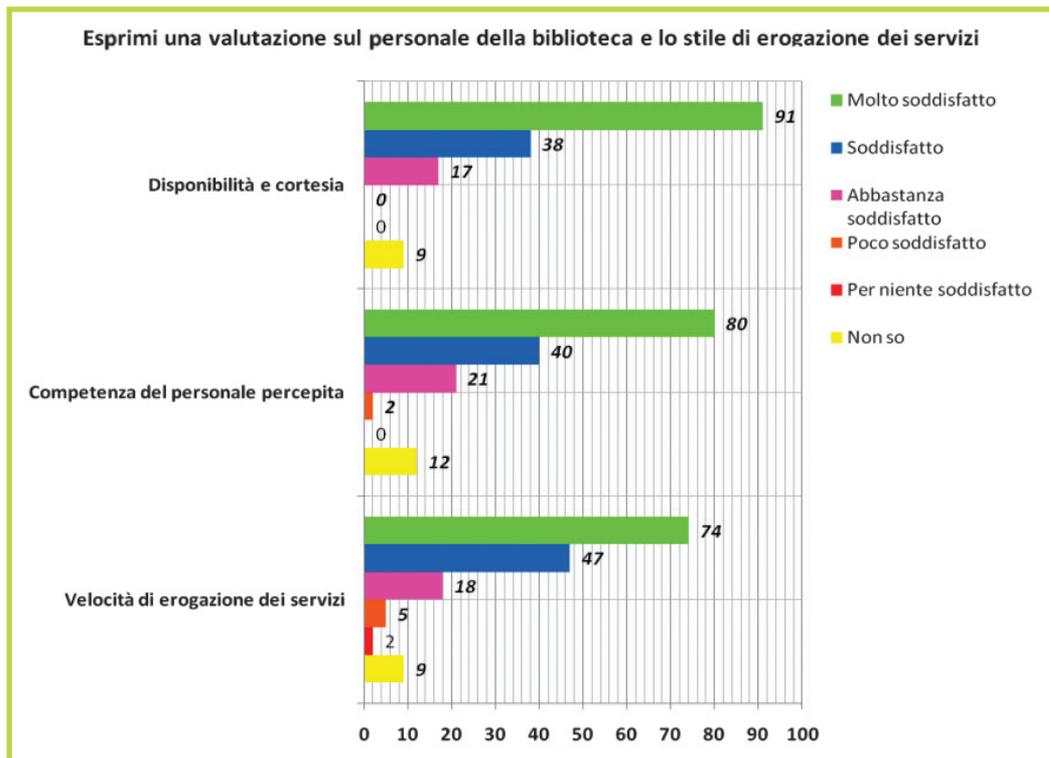


Figura 13



riodicamente altri sondaggi, incentrati magari su singoli servizi o aspetti della biblioteca, al fine di instaurare un rapporto interattivo più frequente con gli *stakeholder* e monitorare costantemente la soddisfazione degli utenti.<sup>16</sup>

Gli obiettivi si configurano a medio e lungo termine e comprendono interventi sia sul piano logistico che su quello organizzativo, partendo da priorità alla cui identificazione ha contribuito sicuramente anche il questionario di valutazione dei servizi somministrato ai lettori.

Il processo di valutazione dei tempi, delle modalità e degli strumenti utili per migliorare la performance del servizio bibliotecario comprende ulteriori fasi, legate alla generazione di idee originali ed efficienti (anche perfezionando i suggerimenti più interessanti forniti dagli utenti) e alla formulazione di un piano di azione che permetta di concretizzare singoli interventi mirati e armonizzati in una prospettiva più ampia.

Denominatore comune di ogni azione positiva vuole essere l'applicazione in ambito universitario dei principi indicati dalle *Linee Guida IFLA/Unesco* per il servizio bibliotecario pubblico,<sup>17</sup> volti non solo a migliorare la gestione delle collezioni ma a definire nuove strategie di management e *advocacy*, intese come promozione della biblioteca all'interno della comunità e sul territorio, contribuendo a una reale diffusione della cultura specifica dell'ambito disciplinare accademico cui essa appartiene.

Soprattutto, in uno stile di lavoro creativo<sup>18</sup> e orientato al *problem solving*,<sup>19</sup> nel quale assumono particolare importanza l'ascolto e la considerazione delle rispettive esigenze, anche la verifica del *flow chart* di alcuni servizi e la ricerca di soluzioni alle criticità evidenziate possono orientare l'attività della biblioteca con maggiore efficacia, rendendo strumenti come la "carta dei servizi" o l'eventuale certificazione UNI EN ISO 9001:2008 di al-

cuni di essi<sup>20</sup> reali opportunità di sviluppo nell'offerta di servizi aderenti alle effettive esigenze degli utenti, nel rispetto delle caratteristiche proprie di un servizio bibliotecario di ambito universitario e in applicazione dei principi della deontologia professionale. L'indagine per la valutazione dei servizi bibliotecari del CSB SdF diventa così fase propulsiva per le successive tipologie di intervento:

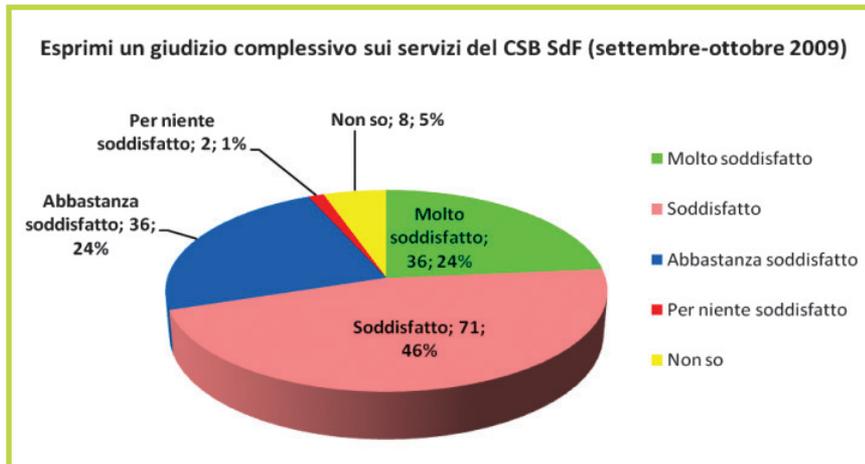
- *riorganizzazione logistica di alcuni spazi e dei servizi informatici*: adeguamento della sala di lettura alle

normative in materia di sicurezza, installazione di nuove postazioni informatiche con utilizzo diversificato (di cui almeno una predisposta e riservata agli utenti con disabilità); gestione remota dei processi di stampa degli articoli di e-journals;

- *implementazione dei servizi* con attivazione del servizio di prestito interbibliotecario internazionale e coordinamento del personale adeguatamente formato; monitoraggio permanente dei servizi e del rapporto con l'utenza; attivazione dei corsi di *information literacy* strutturati su più livelli;

- *progettazione e sviluppo di ulteriori funzionalità e servizi online* accessibili tramite il sito web della biblioteca, con privilegi di accesso in base alla categoria degli utenti; realizzazione di video tutorials per la consultazione delle risorse elettroniche di maggiore pertinenza disciplinare e sull'apprendimento delle strategie

Figura 14



di ricerca in GenuaLib; utilizzo (quando possibile) di software open source, massima personalizzazione e flessibilità nella gestione dei contenuti del sito web;

- *promozione delle attività del CSB SdF* con maggiore coinvolgimento nei processi di supporto alla didattica e alla ricerca della facoltà di Scienze della formazione, produzione di materiale informativo sui servizi e le collezioni (alcune delle quali saranno presto disponibili anche in formato elettronico attraverso un progetto di digitalizzazione); intensificazione dei rapporti con altre biblioteche di analogo ambito disciplinare, partecipazione a progetti e attività di formazione che permettano la migliore espressione professionale e istituzionale della struttura.

In questo contesto di più ampia riflessione previsionale, ogni azione di miglioramento, pianificata e sottoposta a costante monitoraggio secondo il ciclo PDCA (*plan, do, check, act*)<sup>21</sup> permetterà non tanto di perseguire gli obiettivi dell'ente ragionando in meri termini di "risultati" o cercando a tutti i costi l'innovazione come irrinunciabile sinonimo di qualità, ma contribuirà a concretizzare un pensiero etico del lavoro, rendendo possibili scelte che rivela-

no un'idealità profonda, ben al di là dei servizi bibliotecari in sé.

#### Note

<sup>1</sup> Si tratta di un progetto di *benchmarking* consapevole che ha l'obiettivo di analizzare i sistemi di misura delle prestazioni delle attività amministrative nelle università italiane, identificando le "buone pratiche" e diffondendole tra gli atenei partecipanti. Per maggiori dettagli si rimanda al sito internet del progetto: <<http://www.mip.polimi.it/go/Home/Italiano/FORMAZIONE-AZIENDALE/SUM/Progetti-Good-Practice>>.

<sup>2</sup> Per il resoconto e l'apparato grafico dell'indagine statistica, si è fatto riferimento a *Questionario per la valutazione dei servizi del Centro di servizio Bibliotecario di Scienze della Formazione "M. Puppò"* (Settembre-Ottobre 2009). *Grafici e note sulla rilevazione statistica*, a cura di Gigliola Novali.

<sup>3</sup> Il progetto è stato elaborato dall'autrice del presente contributo e presentato nell'a.a. 2008/2009 al Comitato tecnico scientifico del Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione "M. Puppò".

<sup>4</sup> *Il servizio bibliotecario pubblico. Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002.

<sup>5</sup> Tra le più recenti azioni positive spicca, per complessità progettuale e attuativa, la realizzazione del sito web

del Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione "M. Puppò", <<http://www.csbsdf.unige.it>>, parzialmente orientato alla tecnologia web 2.0 e alla più efficace usabilità, in conformità ai criteri di accessibilità previsti dal W3C e dalla normativa nazionale vigente in materia di siti web per le pubbliche amministrazioni.

Il sito web, in fase di passaggio a un CMS *open source*, è pensato come strumento privilegiato per la fruizione interattiva di alcuni dei servizi cruciali e più tradizionali della biblioteca, oltre che efficace opportunità di diffusione delle risorse informative del Sistema bibliotecario di ateneo, sia attraverso l'integrazione di OPAC, banche dati e altre risorse elettroniche, sia promuovendo gli strumenti di ricerca più complessi forniti dalla Biblioteca digitale di ateneo, denominata GenuaLib.

<sup>6</sup> Nel 2004 il CSB SdF è stato trasferito, con l'intera Facoltà, dalla storica sede dell'Istituto di magistero di Genova, ubicata in Corso Montegrappa 39 (realizzata nel 1937 da Camillo Nardi e Lorenzo Castello) all'ex Palazzo Eridania, in Corso Andrea Podestà 2, costruito a partire dal 1908 ed ampliato in più riprese dall'architetto Riccardo Haupt (cfr. *Facoltà di Scienze della Formazione*, a cura di M.G. Montaldo Spigno e G. Polastri, Genova, 2004). Dal punto di vista gestionale e amministrativo, la biblioteca di facoltà ha aderito al Sistema bibliotecario di ateneo già dal 1994 e rientra attualmente tra i CSB cosiddetti "aggregati".

<sup>7</sup> Cfr. *Metodologia e tecnica della ricerca sociale* di Enrica Amato (corso *e-learning* dell'Università "Federico II" di Napoli).

Molto utile si è rivelata anche l'analisi di analoghe esperienze attivate da biblioteche di diverso ambito, sia in Italia che all'estero. Si citano a titolo d'esempio le indagini sulla valutazione dei servizi bibliotecari realizzate dalla Biblioteca di ateneo dell'Università di Milano-Bicocca (2008), della Biblioteca Marciana, in collaborazione con il MiBaC (2009), del Sistema bibliotecario dell'Università di Bologna (2009).

<sup>8</sup> Il questionario è stato elaborato tenendo conto anche dei criteri indicati dal PAQ (Per una Pubblica Amministrazione di Qualità), marchio del Dipartimento della Funzione pubblica che, nel-



l'ambito degli indirizzi internazionali ed europei, promuove un insieme di iniziative per sostenere le amministrazioni impegnate a migliorare la propria performance e la qualità dei servizi pubblici, i.e.: <[http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/La\\_stesura\\_del\\_questionario.pdf](http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/La_stesura_del_questionario.pdf)>.

<sup>9</sup> Cfr. *Questionario per la valutazione dei servizi bibliotecari di Ateneo e Facoltà (Settembre–Ottobre 2009)*, a cura di Gigliola Novali.

<sup>10</sup> Sulle funzionalità dell'applicazione, si veda: <<http://www.google.com/goo-gle-d-s/intl/it/tour1.html>>.

<sup>11</sup> Nella versione elettronica del questionario, le domande sono state suddivise in gruppi, per una logica organizzazione delle stesse, con un titolo e una descrizione per ogni gruppo, corredata da brevi istruzioni per compilare correttamente il modulo. La risposta ad alcune domande è stata impostata come "obbligatoria" ai fini della prosecuzione nella compilazione del questionario.

<sup>12</sup> I questionari del Progetto *Good Practice 2009*, stampati su appositi moduli meccanografici, sono stati direttamente trasmessi al Centro di servizi per il coordinamento del Sistema bibliotecario di ateneo (CSBA), incaricato di raccogliere i questionari dei Centri di servizio bibliotecario "campione" coinvolti nell'iniziativa per l'Università di Genova, precisamente i CSB delle facoltà di Scienze della formazione, Economia e Architettura.

<sup>13</sup> L'autrice del presente contributo, che ha anche progettato e redatto il questionario.

<sup>14</sup> Si leggano, intorno al tema più gene-

rale dell'impostazione delle strategie di ricerca, le considerazioni di Carlo Ginzburg in *Conversare con Orion*, "Quaderni storici", 36 (2001), 3, p. 905-913.

<sup>15</sup> Si segnala anche il significativo apporto del personale esternalizzato (C.L.E.O. S.r.l. – Genova) nella gestione e presidio della sala di lettura, il servizio di prestito locale (tramite l'applicativo Aleph) e le informazioni di primo livello agli utenti.

<sup>16</sup> Utili da indagare, ad esempio, le valutazioni dei servizi bibliotecari da parte dei docenti e l'impatto delle risorse elettroniche acquisite dal CSB SdF sull'attività didattica e la ricerca di ambito disciplinare, l'analisi del comportamento di navigazione degli utenti, la comparazione fra l'utilizzo dei servizi offerti dal CSB SdF e quelli delle biblioteche civiche e specialistiche ubicate nelle vicinanze della facoltà di Scienze della formazione, le percen-

tuali di accesso da casa alle risorse elettroniche, ecc.

<sup>17</sup> *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, Op. cit.

<sup>18</sup> Definendo il 2009 come "anno europeo della creatività e dell'innovazione", con lo slogan "Immaginare-Creare-Innovare", la Commissione Europea ha sottolineato l'importanza delle qualità umane capaci di produrre trasformazioni e sviluppo nel potenziale economico e sociale europeo, a partire dall'istruzione e dalla cultura: <[http://ec.europa.eu/italia/attualita/primo\\_piano/istruzione/annoinnovazione\\_it.htm](http://ec.europa.eu/italia/attualita/primo_piano/istruzione/annoinnovazione_it.htm)>

<sup>19</sup> GIOVANNI LUCARELLI, *Foursight™: qual è il tuo stile di pensiero creativo?*, "Ticonzero: knowledge and ideas for emergine leaders", 98, 2009, p. 2-4.

<sup>20</sup> È in fase di studio, all'interno del progetto citato all'inizio del presente contributo, la possibilità di valutare, almeno per alcuni dei processi, l'esistenza dei requisiti necessari per la certificazione di qualità secondo le norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008, prima importante tappa di avvicinamento al più complesso sistema della qualità totale (TQM) promossa dalle organizzazioni europee del settore pubblico. Per il contenuto della norma si rimanda al sito dell'Ente nazionale italiano di unificazione: <[http://www.uni.com/uni/controller/it/grandi\\_temi/ISO9000\\_2008/](http://www.uni.com/uni/controller/it/grandi_temi/ISO9000_2008/)>

<sup>21</sup> MICHELE SANTORO, *E chiamala, se vuoi, organizzazione*, "Biblioteche oggi", 27 (2009), 2, p. 53-67.

## Abstract

*The measurement process of library services quality and their ongoing improvement, for a long time were object of national and international interest.*

*The statistical survey realized by the Centro di servizio bibliotecario di Scienze della formazione (University of Genoa), brought on both the weak and strong points of an university library devoted to the support of teaching and academic research activities.*

*The results, analyzed with problem solving approach, are part of a wider library services coordination project in order to reach the best standards through the gradual implementation of the "good practices" suggested by the IFLA/UNESCO public library guidelines and applying the international norms UNI EN ISO 9001:2008 and the recent PAQ criterions stated by the Italian Public Administration Department.*