

Valutare l'impatto delle biblioteche

*Il caso dell'Area scientifica dell'Università
degli studi di Urbino "Carlo Bo"*

Cristiana Chmielewski

*Ebla Soc. Coop. Servizi
e soluzioni culturali, Cesena
allymcbear84@teletu.it*

Marcella Peruzzi

*Biblioteca dell'Area scientifica
Università degli studi di Urbino
marcella.peruzzi@uniurb.it*

Interrogarsi sul ruolo sociale, culturale ed economico di una biblioteca consente di comprenderne l'importanza, di valutare le ricadute che i servizi offerti hanno sull'utenza e, conseguentemente, rielaborare e ottimizzare i compiti di ciascun settore. Recente, in campo biblioteconomico, risulta l'ottica che privilegia la "centralità dell'utente"; proprio da essa, tuttavia, scaturisce una nuova visione del rapporto biblioteca-utente, grazie all'impatto che questa mutata relazione ha sull'organizzazione dei servizi e sulla gestione bibliotecaria nel suo complesso.

Cercare di misurare l'impatto dei servizi offerti da una biblioteca sulla propria utenza comporta una valutazione di tipo quantitativo e qualitativo, rivolta, cioè, ad accertare le opinioni, i giudizi e il grado di soddisfazione delle persone che ne usufruiscono.

Nella società della conoscenza l'informazione riveste un'importanza anche economica; nonostante ciò, ma anche per questo, le biblioteche si vedono periodicamente chiamate in causa per dare prova del loro valore,¹ ovvero dimostrare quali benefici concreti esse apportino all'apprendimento, alla crescita e allo sviluppo culturale dei fruitori, rendendo visibile la relazione tra le risorse investite e gli effetti culturali prodotti sull'intera comunità di riferimento. Si tratta, quindi, di un'indagine che mira a valutare non soltanto il servizio realizzato (*out-*

put), ma anche l'effetto che il servizio ha prodotto sui "consumatori" dello stesso (*l'outcome*).

Indagare l'impatto sugli utenti significa coinvolgere tre sfere: l'ambito delle necessità razionali, che misura quanto l'uso dei servizi bibliotecari contribuisca a costruire efficaci percorsi di ricerca e avanzamenti di carriera; l'ambito delle necessità emozionali, cercando di cogliere soddisfazione che deriva dall'utilizzare certi servizi e l'ambito delle necessità etiche, sondando il rapporto di fiducia che si riesce ad instaurare tra la struttura e l'utente.²

Un'indagine siffatta si propone in primo luogo l'obiettivo di raccogliere dati e informazioni sull'impatto della struttura e dei suoi servizi, per poi analizzarli e interpretarli al fine di applicarli ad azioni di miglioramento. In questo modo è possibile evidenziare le ricadute della qualità erogata dalle biblioteche sulle conoscenze, sulle capacità cognitive dell'utenza e sulle loro prospettive di ricerca. Ciò comporta peculiari sfaccettature in relazione ad una biblioteca universitaria, la quale richiede l'utilizzo di efficaci metodi di valutazione d'impatto al fine di presentare il suo valore ai fruitori dei servizi informativi e di sottoporre al vaglio degli organi di governo dell'ateneo il contributo che essa apporta alla società accademica di riferimento.

A differenza delle biblioteche di pubblica lettura, che possono contare su una forte legittimazione basata

sul valore sociale, culturale, economico, in quanto portatrici di una serie di valori universali,³ la biblioteca d'ateneo – paradossalmente – si rapporta con utenti che non sempre ne percepiscono il reale valore. Di frequente, infatti, il fruitore professionale delle biblioteche accademiche possiede (a volte, *ritiene* di possedere) un elevato grado di autonomia nella ricerca bibliografica, competenza personale che, tuttavia (qui il profilo paradossale), gli rende meno evidente l'importanza e il valore del supporto bibliotecario; tanto più questo rischia di avvenire se le risorse, non conservate fisicamente in biblioteca, sono consultabili da una qualsiasi postazione online dell'ateneo. La biblioteca, che certamente ricopre un ruolo indispensabile nell'attività di ricerca, non sempre viene percepita come un supporto alla stessa, e ricercatori e docenti rischiano perciò di privarsi di un efficace ausilio e di numerosi strumenti specialistici, capaci di agevolare e implementare la loro attività professionale.

Nel 2006 i docenti e i ricercatori afferenti alle biblioteche dell'Area scientifica dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo" erano stati sottoposti ad un'indagine conoscitiva per valutare la conoscenza e l'utilizzo delle risorse elettroniche;⁴ all'interno di un'ottica di rilevazione periodica, si è pensato di impostare la seconda fase dell'indagine sulla valutazione d'impatto dei servizi of-

ferti alla stessa utenza. Riproporre l'indagine in modo ciclico si è rivelato molto importante per contestualizzare meglio i risultati della stessa e per valutare criticamente le azioni di miglioramento che sono state messe in opera successivamente alla prima raccolta di dati. Nello stadio precedente era stato sottoposto all'utenza un questionario piuttosto lungo e complesso; dal momento che era la prima volta che veniva indagato l'approccio dell'utenza alle risorse elettroniche, si era giudicato importante cercare di conoscere il loro livello di conoscenza dell'offerta, la loro confidenza nell'utilizzarle, i loro bisogni informativi e formativi.

Per rispondere alle principali esigenze emerse dalle risposte ottenute, sono state acquisite nuove risorse, è stato acquistato un catalogo cumulativo dei periodici elettronici, sono stati creati *tutorial* per specifiche banche dati, si sono incrementati i corsi di formazione all'utenza (anche se rivolti per lo più a studenti e dottorandi) ed è stato attivato un servizio dispense (sia online, sia depositate in biblioteca). Anche se le statistiche d'uso confermano un utilizzo consistente delle risorse elettroniche offerte, nel 2009 si è sentita la necessità di una seconda indagine; essa risulta soltanto in parte sovrapponibile alla prima, ma ne costituisce un completamento, dal momento che tende a comprendere se le attività, gli acquisti e i servizi attuati dalla biblioteca negli anni successivi alla prima raccolta di dati siano andati a buon fine. In questa seconda fase si è cercato di far emergere l'influenza che l'impiego delle risorse elettroniche svolge sulle esperienze professionali della comunità universitaria, valutare l'impatto che specifiche scelte hanno avuto sull'utenza, fino a trattare il ruolo giocato dalla biblioteca nel rendere accessibili le risorse di cui dispone. È stata privilegiata la valutazione d'im-

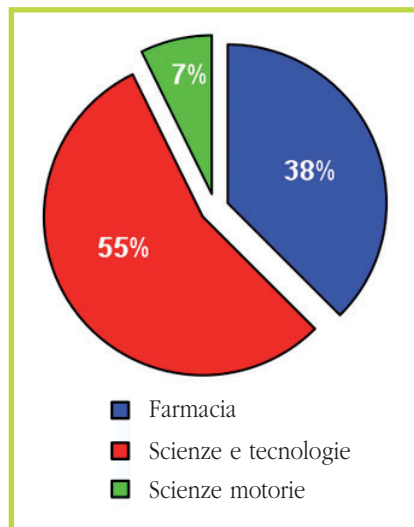
patto non economica, in particolare l'impatto sulle abitudini di ricerca dell'utenza per ricavare il valore che da essa viene attribuito alla biblioteca.

A tal fine è stato stilato un questionario (riportato alle pagine 26-27), breve, chiaro nell'esposizione dei quesiti, molto diretto, caratterizzato da domande generalmente semiaperte e con uno spazio per i commenti finali e da risposte preimpostate a scala a 4 al fine di evitare il più possibile risposte in batteria.⁵

Il questionario era finalizzato a:

- capire le conoscenze che ogni intervistato possiede nell'ambito della ricerca di informazioni;
- comprendere le modalità e le risorse utilizzate per l'adempimento della propria attività professionale;
- far emergere i cambiamenti riscontrati nell'attività professionale degli utenti in seguito all'utilizzo delle risorse;
- apprendere la soddisfazione a fronte dei servizi offerti;
- rilevare gli aspetti critici e quelli passibili di miglioramento sui quali intervenire con azioni correttive per rendere i servizi in questione sempre più vicini all'utenza istituzionale.

Fig. 1 – Distribuzione percentuale degli intervistati in base alla facoltà



Caratteristiche degli intervistati

L'indagine ha avuto ad oggetto un'utenza altamente specializzata: i docenti e i ricercatori dell'Area scientifica dell'ateneo urbinato, una popolazione di riferimento sostanzialmente identica al 2006, a parte le variazioni dovute a cause esterne (trasferimenti o pensionamenti).

I questionari sono stati distribuiti capillarmente attraverso le segreterie dei dipartimenti e degli istituti, seguendo lo stesso metodo che era stato sperimentato nel 2006; in totale ne sono stati distribuiti 159; di questi ne sono stati restituiti compilati 96, pari al 60%; nel 2006 il tasso di risposta era stato del 62%. Nell'ambito di un quadro sostanzialmente positivo, come si vedrà, questo primo dato è rivelatore di una delle principali criticità che emergono dall'indagine: nonostante la cura nella distribuzione del questionario, la fascia di popolazione che non ha risposto è rimasta invariata; ciò significa che in questi anni la biblioteca non è riuscita a coinvolgere quegli utenti che già in passato non si sono dichiarati interessati a partecipare all'indagine, probabilmente in alcuni casi perché non utilizzano pienamente le risorse elettroniche. Una variabile da tenere presente, però, è lo scarso numero di risposte da parte dei docenti di Scienze motorie (ha risposto il 7% a fronte del 16,9% del 2006) e ciò è dovuto essenzialmente a due fattori: i docenti di Scienze motorie si occupano di settori disciplinari diversificati, non tutti in ambito prettamente scientifico, e non sempre utilizzano le risorse elettroniche; in questa seconda indagine il questionario sottoposto a questa fascia d'utenza sarà sembrato molto meno affine ai loro interessi rispetto a quello del 2006, quando alla raccolta di dati sulle risorse elettroniche era stata affiancata un'indagine generale sui servizi della bi-

biblioteca di Scienze motorie che era stata aperta da poco. D'altro canto nelle altre due facoltà la percentuale dei rispondenti è aumentata significativamente (dal 21 al 38% a Farmacia, dal 40,4 al 55% a Scienze e tecnologie (che nel 2006 era suddivisa in Scienze matematiche, fisiche e naturali e Scienze ambientali). Rispetto al 2006 sono diminuite le risposte da parte dei professori ordinari (dal 73,19% al 66,6%) e degli associati (dal 65,5% al 60,4%), mentre quelle dei ricercatori hanno conosciuto un importante incremento (dal 46,4% al 58,9%).

L'età degli intervistati (cfr. figura 2), come intuibile, è aumentata sensibilmente rispetto al 2006, anche perché non ci sono state nuove assunzioni e all'indagine precedente avevano partecipato anche 17 assegnisti e 4 dottorandi. La fascia maggiormente rappresentata è quella tra i 46 e 55 anni (pari al 36% degli intervistati, nel 2006 era pari al 25%), la fascia d'età superiore rimane invariata al 27%, così come quella inferiore (al 30%), mentre diminuiscono molto gli intervistati che hanno tra i 31 e i 35 anni (dal 14 al 5%) e praticamente scompaiono quelli inferiori ai 30 anni (1% a fronte del 4% nel 2006). Anche la distribuzione tra i sessi ha subito una variazione, seppure meno marcata: hanno risposto il 66% degli uomini e il 34% delle donne, rispetto al 60% degli uomini e il 40% delle donne nel 2006; a fronte di una popolazione di riferimento in cui i rapporti percentuali tra i sessi sono rimasti sostanzialmente invariati rispetto al 2006, si rileva che le donne hanno partecipato in misura minore a questa seconda indagine rispetto alla precedente.

Abitudini nella ricerca di informazioni

Alla prima domanda (domanda A, figura 3 di p. 22), in cui si chiede-

Tab. 1 – Popolazione di riferimento

Categoria	Totale	Donne	Uomini
Ricercatori	85	44	41
Associati	53	17	36
Ordinari	21	3	18
Totale	159	64	95

Tab. 2 – Tasso di risposta per categoria professionale

Categoria	Questionari compilati	Totale categoria	Tasso di risposta
Ricercatori	50	85	58,9
Associati	32	53	60,4
Ordinari	14	21	66,6

Tab. 3 – Tasso di risposta per facoltà

Facoltà	Questionari compilati	Totale per Facoltà	Tasso di risposta
Scienze e tecnologie	52	93	55,9
Farmacia	37	44	84,1
Scienze motorie	7	22	31,8

va agli utenti da dove iniziano la ricerca per recuperare le risorse documentarie, era possibile fornire risposte multiple: il 57% degli intervistati ha dichiarato di cominciare dai motori di ricerca, seguito a poca distanza dal 53% che ha indicato il sito web della biblioteca; leggermente inferiori le risposte relative ai siti web specifici (46%),

mentre il 38% parte da basi di dati online. I motori di ricerca, i siti web specifici e il sito della biblioteca sono molto utilizzati dai docenti di Scienze e tecnologie, mentre quelli di Farmacia prediligono il sito della biblioteca e le basi di dati specifiche; inoltre i siti specifici sono usati per la maggior parte dai ricercatori, che fanno grande

Fig. 2 – Distribuzione percentuale degli intervistati in base all'età

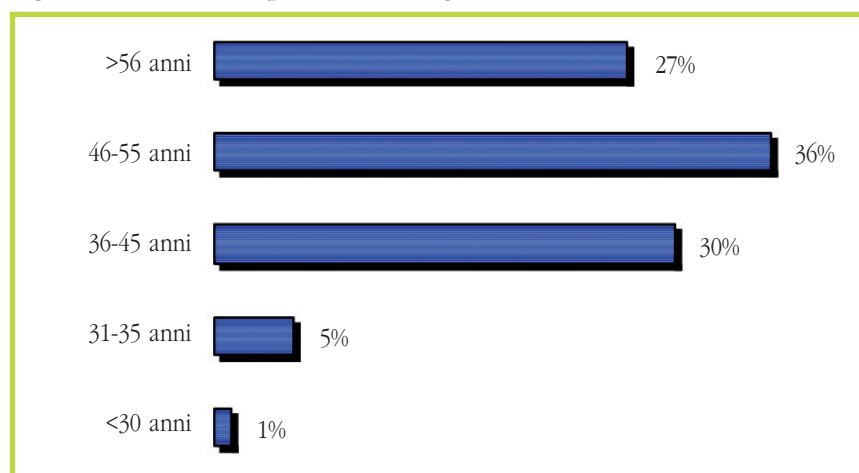
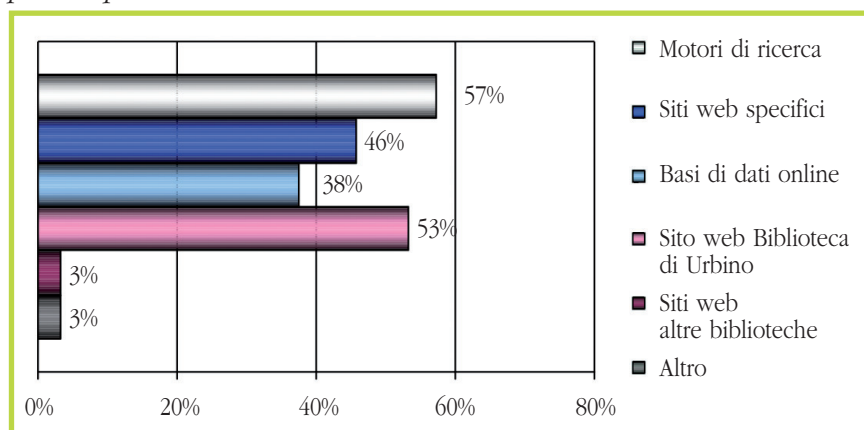


Fig. 3 – Risposte alla domanda A: Da dove inizia la ricerca per recuperare le risorse documentarie che le servono?



uso anche del sito della biblioteca, come anche gli associati e gli ordinari; quest'ultimi, però preferiscono, oltre al generico motore di ricerca, affidarsi anche a basi dati online.

L'indagine del 2006, in cui era stata presentata una domanda simile,⁶ aveva visto una buona percentuale degli intervistati (36,3%) orientarsi verso la pagina web della biblioteca, ma anche alti livelli di apprezzamento per i motori di ricerca (33,9%) e per i siti web specifici (25,8%); come nell'indagine attuale, la pagina web veniva utilizzata prevalentemente dai docenti di Farmacia e Scienze matematiche, fisiche e naturali, mentre i docenti di Scienze ambientali utilizzavano prevalentemente siti web specifici e quelli di Scienze motorie si rivolgevano in larga parte ai motori di ricerca.

La presente indagine conferma l'utilizzo regolare della pagina web della biblioteca, nonostante essa sia tuttora passibile di numerosi miglioramenti, dal momento che non risultano sempre chiari i percorsi di ricerca e la presentazione non sia particolarmente accattivante. Questi risultati ci hanno spinto ad accelerare il progetto di innovazione della pagina che sarà pubblicato a breve.

La domanda B (figura 4) indagava quali canali di ricerca documentaria

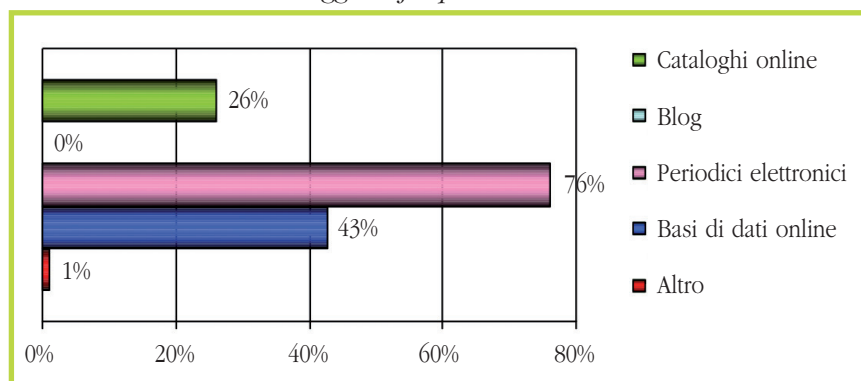
vengono utilizzati con maggiore frequenza. È risultato che nessuno degli intervistati si serve di blog, il 26% consulta i cataloghi online, il 43% le basi di dati online e il 76% i periodici elettronici. Queste risposte sono in linea con il tipo di ricerca documentaria propria delle discipline scientifico-tecnologiche, altamente specializzata, che fa un ricorso ridotto a monografie, ma che vede nelle banche dati e soprattutto nei periodici elettronici una risposta celere e aggiornata ai propri bisogni informativi. Non vi è una categoria particolare di utenti che preferiscono l'uno o l'altro servizio, in quanto docenti e ricercatori svolgono ricerche impiegando gli stessi strumenti.

Alle prime due domande di carattere informativo ne sono seguite due che hanno cercato di sondare il va-

lore attribuito alla biblioteca dagli intervistati. Si tratta di domande che non erano state poste, neppure in modo simile, nel questionario del 2006. La prima (domanda C – cfr. figura 5) ha investigato se, secondo il parere dell'intervistato, la biblioteca contribuisce allo sviluppo di competenze necessarie a riconoscere, localizzare e valutare le risorse elettroniche. Il 51% degli intervistati ha risposto "abbastanza", il 31% ha risposto "molto" e il 13% "poco"; nessuno ha risposto "per nulla", ma il 5% ha preferito rispondere "non so".

A questa domanda ne è seguita una finalizzata a conoscere il valore attribuito dai ricercatori alle risorse elettroniche, cercando così di individuare il loro livello di soddisfazione ponderata, mediante il collegamento con i dati ottenuti dalla domanda precedente (domanda D – cfr. figura 6). Per il 59% degli intervistati risulta indispensabile ricorrere alle risorse elettroniche messe a disposizione dalla biblioteca, per il 31% necessario, per il 9% utile. Alla luce di queste risposte si può ritenere che gli intervistati abbiano testimoniato che la biblioteca sta offrendo loro un supporto effettivamente importate per le loro ricerche e, in generale, per la propria vita professionale; bisogna rilevare, però, che quegli intervistati, in particolare afferenti a Scienze e tecnologie e a Farmacia, che ri-

Fig. 4 – Risposte alla domanda B: Quali di questi canali di ricerca documentaria usa con maggiore frequenza?



tengono indispensabile ricorrere alle risorse elettroniche ma considerano il supporto da parte della biblioteca solo abbastanza soddisfacente, segnalano che sono presenti alcune criticità e che sarebbe importante incrementare da parte della biblioteca la comunicazione e la formazione rispetto alle risorse offerte. Mediante la domanda E (cfr. figura 7) si è cercato di indagare la quantità di utilizzo del servizio, ma anche di contestualizzare ulteriormente le due domande precedenti, chiedendo la frequenza di utilizzo dei servizi di accesso alle risorse elettroniche offerte dalla biblioteca. Anche in questo caso le risposte sono state piuttosto nette, a sottolineare l'effettiva importanza percepita dagli intervistati nei confronti delle risorse elettroniche. Infatti il 64% ha dichiarato di consultare le risorse elettroniche spesso (1-2 volte la settimana), il 29% ogni tanto (1-2 volte al mese), il 5% raramente (4-5 volte l'anno) e solo il 2% mai o quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno).

La domanda F (figura 8, p. 24) riguardava i servizi più utilizzati, che risultano essere principalmente quelli per l'accesso ai periodici elettronici. Pressoché tutti gli intervistati, infatti, hanno dichiarato di averne usufruito nell'ultimo mese, il 50% accedendovi tramite i siti web degli editori, l'altro 50% attraverso il catalogo cumulativo dei periodici *AtoZ*, un acquisto successivo all'indagine del 2006, ma che è stato accolto nelle abitudini di ricerca degli utenti. Inoltre, il 59% dichiara di essersi avvalso della consultazione delle banche dati, il 22% dell'OPAC e il 14% dei link utili messi a disposizione dalla pagina web della biblioteca; soltanto il 3% degli utenti dichiara di non aver utilizzato nessun servizio nell'ultimo mese.

Sostanzialmente le risposte a questa domanda coincidono pienamente con quelle fornite alla domanda B ("Quali di questi canali di ricer-

Fig. 5 – Risposte alla domanda C: Secondo il suo parere la nostra biblioteca contribuisce allo sviluppo di competenze necessarie a riconoscere, localizzare e valutare le risorse elettroniche?

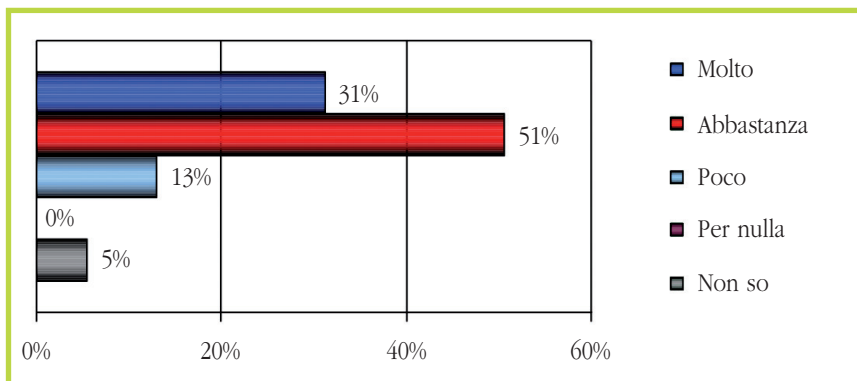


Fig. 6 – Risposte alla domanda D: Nella sua vita professionale ricorrere alle risorse elettroniche messe a disposizione dalla nostra biblioteca è...

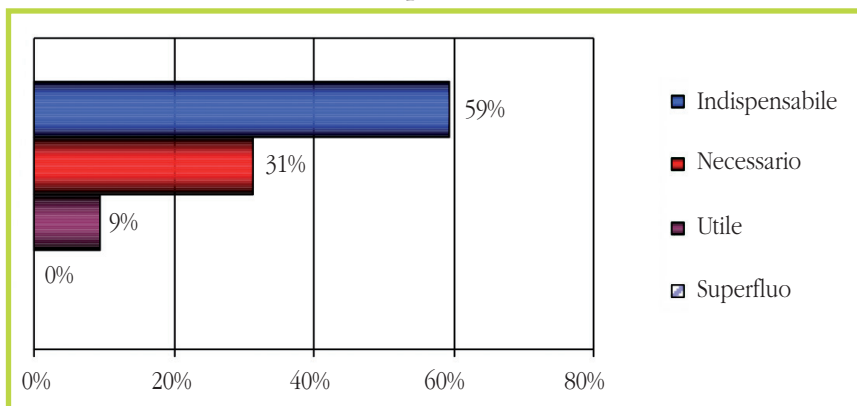
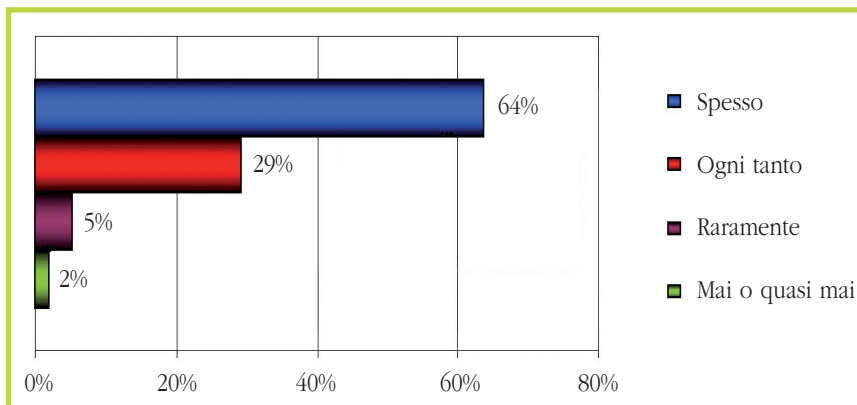


Fig. 7 – Risposte alla domanda E: Con quale frequenza fa uso dei servizi di accesso alle risorse elettroniche offerti dalla nostra biblioteca?



ca documentaria usa con maggior frequenza?"), confermando appieno le abitudini di utilizzo dei servizi elettronici da parte dell'utenza indagata. Ricercatori e docenti si trovano quotidianamente ad usare periodici e banche dati specifici: è que-

sta una delle motivazioni che, in anni passati, ha spinto la biblioteca a incrementare gli acquisti di periodici in formato elettronico, in modo da raggiungere tutti gli utenti dislocati nei vari dipartimenti di Ateneo. L'editoria elettronica ha ridot-

Fig. 8 – Risposte alla domanda F: Quali dei seguenti servizi ha utilizzato nell'ultimo mese?

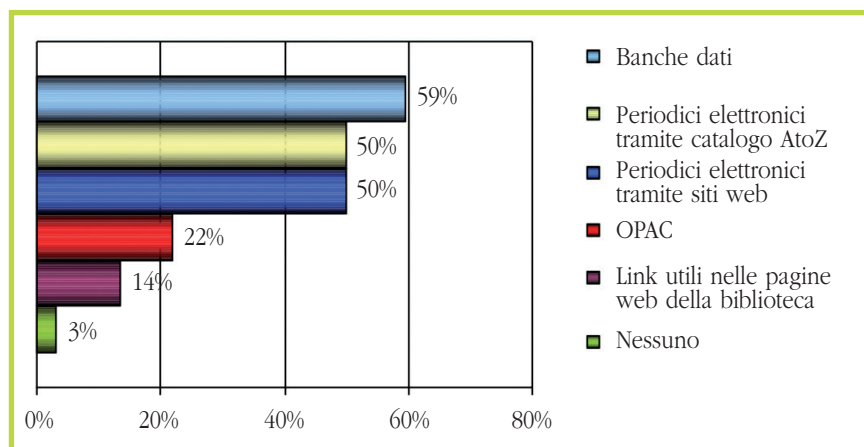
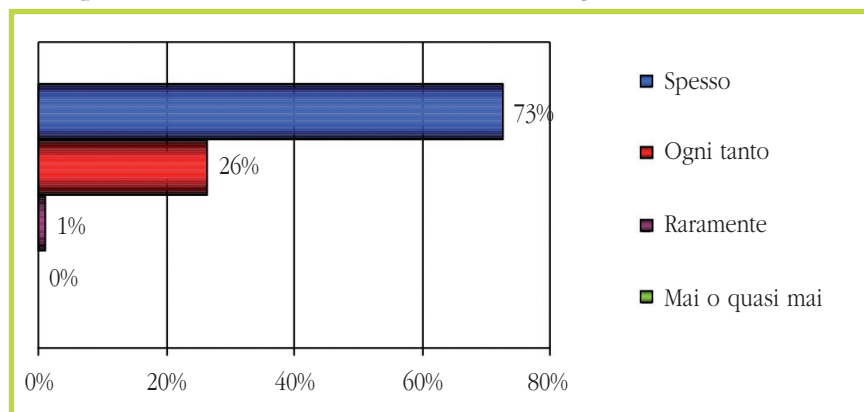


Fig. 9 – Risposte alla domanda G: Attraverso i nostri servizi, riesce a recuperare le risorse elettroniche di cui ha bisogno?



to i considerevoli disagi dovuti alla frammentazione delle sedi di facoltà ed ha inoltre permesso alla biblioteca, grazie ad alcune offerte consortili per alcuni pacchetti, di optare per una nuova politica degli acquisti, basata sia sulle esigenze documentarie espresse direttamente dagli utenti, sia su quelle attestate attraverso le richieste di *document delivery* (DD).

La domanda G (figura 9) era finalizzata a indagare se attraverso i servizi offerti dalla biblioteca gli utenti riescono a recuperare le risorse elettroniche di cui hanno bisogno. Anche in questo caso le risposte hanno confermato un elevato tasso di soddisfazione dell'utenza e un conseguente sostanziale valore d'impatto attribuito alla biblioteca: il 73%

degli intervistati ha risposto "spesso", il 26%, "ogni tanto", solo l'1%

Fig. 11 – Risposte alla domanda I: Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente ai nostri servizi di accesso alle risorse elettroniche?

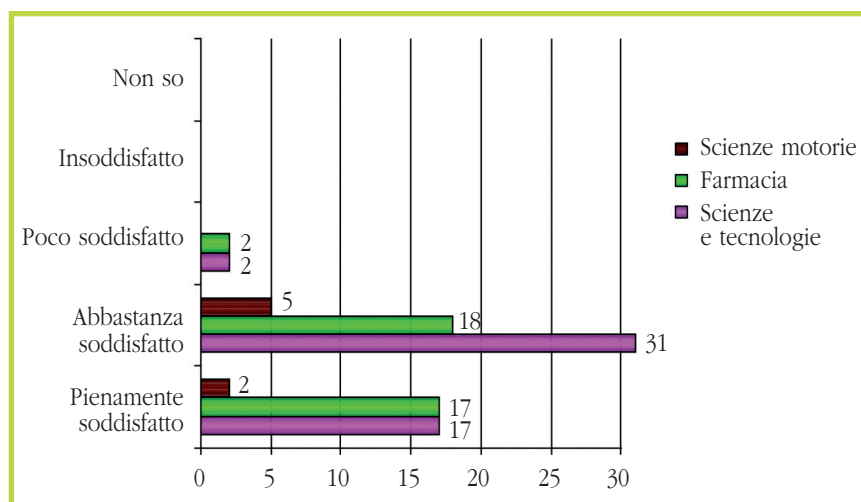
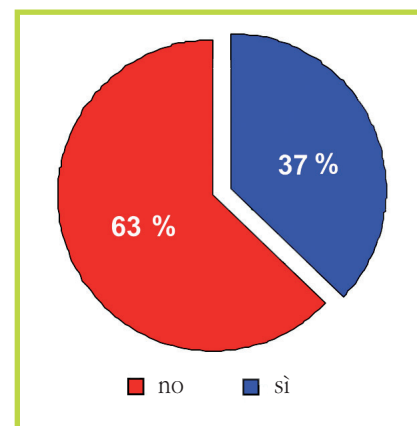


Fig. 10 – Risposte alla domanda H: Conosce risorse elettroniche utili alle sue attività di ricerca ma non fornite dalla nostra biblioteca?



“raramente”, mentre nessuno ha risposto “mai”.

Stretta la connessione tra questa domanda e la successiva (domanda H – figura 10), in cui si richiede se l'utente conosce risorse elettroniche utili per le sue attività di ricerca non fornite dalla biblioteca. Il 63% degli intervistati ha risposto “no”, a fronte del 37% di “sì”. Nel 2006 era stata posta la stessa domanda e le percentuali delle risposte sono praticamente sovrapponibili: il 62% aveva risposto “no” e il 38% “sì”. Nel frattempo alcuni dei suggerimenti d'acquisto proposti in quell'occasione sono stati accolti; ciò nono-

stante – e comprensibilmente – rimane una buona percentuale di utenti che non si accontenta di quanto offerto e chiede ulteriori acquisti (alcuni intervistati hanno ribadito questa richiesta nei suggerimenti finali, anche se hanno spesso specificato di rendersi conto che la disponibilità ad aumentare gli acquisti non dipende dalla biblioteca, ma da un accrescimento del budget fornito dall'amministrazione). In particolare risultano i docenti e i ricercatori di Scienze e tecnologie, seguiti da quelli di Farmacia, ad indicare come non pienamente sufficienti le risorse offerte dalla biblioteca, in particolare nei settori informatico, geologico e chimico-farmaceutico, come si evince dalle indicazioni segnalate in calce alla domanda.

Le domande successive sono state poste per indagare i giudizi relativi alla soddisfazione e alla percezione dell'utenza, al fine di individuare indicatori in grado di fornire segnali utili al processo di valutazione d'impatto della biblioteca. Innanzitutto è stato chiesto il grado di soddisfazione relativamente ai servizi di accesso alle risorse elettroniche (domanda I – cfr. figura 11). Nessuno degli utenti interpellati si è detto "insoddisfatto" (solo il 4% "poco soddisfatto"). Il 58% si è dichiarato "abbastanza soddisfatto", mentre il 31% risulta "pienamente soddisfatto".

Gli utenti abbastanza soddisfatti provengono per lo più da Scienze e tecnologie: su questa fascia di utenti e sulle loro richieste sarà necessario in futuro concentrare gli sforzi di miglioramento dell'offerta, cercando di rispondere pienamente alle loro esigenze.

In seguito si è chiesto se l'utente trova assistenza da parte della biblioteca per lo svolgimento della propria attività di ricerca (domanda J – figura 12). Il 53% degli intervistati ha risposto "Spesso"; il 37% "Ogni tanto"; il 10% "Raramente" e

Fig. 12 – Risposte alla domanda J: Trova assistenza da parte della nostra biblioteca per lo svolgimento delle sue attività di ricerca?

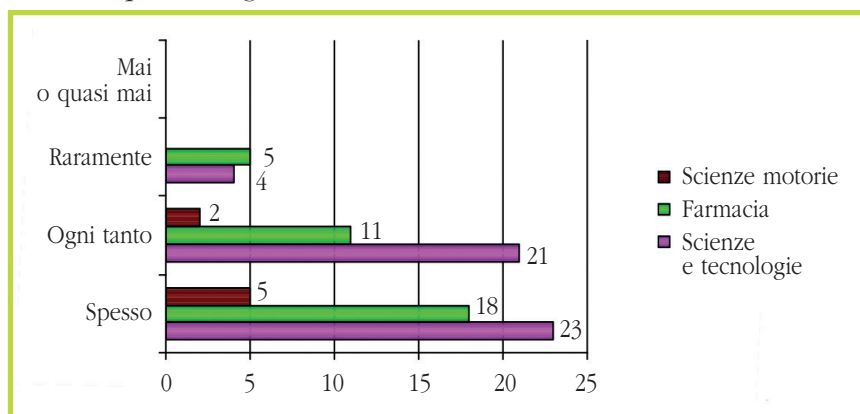


Fig. 13 – Risposte alla domanda K: Trova assistenza da parte della nostra biblioteca per lo svolgimento delle sue attività didattiche?

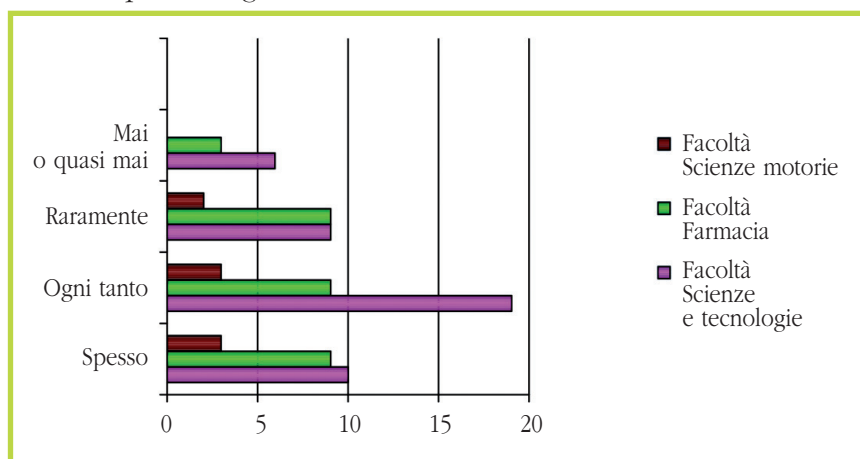
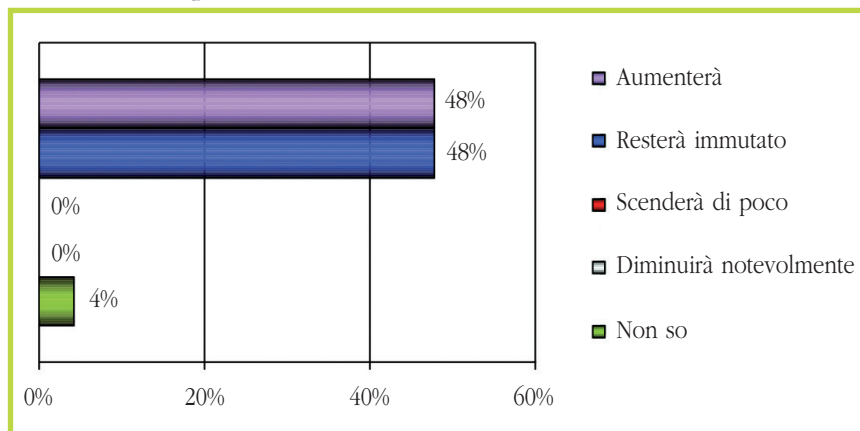


Figura 14 – Risposte alla domanda L: Quanto pensa possa cambiare il suo impiego personale dei nostri servizi di accesso alle risorse elettroniche nei prossimi 3/5 anni?



nessuno ha risposto "Mai". L'alto tasso di "Spesso" si deve principalmente al forte apprezzamento per

il servizio di DD, molto utilizzato da quasi tutta la nostra utenza; attraverso questo servizio, non solo

la biblioteca riesce a recuperare con grande celerità i materiali bibliografici non posseduti, ma soprattutto la disponibilità e l'acribia dei bibliotecari hanno consentito spesso di ritrovare materiali bibliografici difficili da reperire, utilizzando tutti i canali possibili e sperimentando iniziative personali per ovviare le difficoltà. Inoltre la biblioteca funge spesso da supporto anche per la compilazione delle richieste di finanziamento o per le rendicontazioni sull'attività di ricerca, e anche questo aiuto è stato particolarmente apprezzato. Alla ba-

se del riconoscimento in ogni caso si deve porre non soltanto la professionalità dei bibliotecari, ma anche una costante cortesia che rende più gradevole la fruizione del servizio.

Il supporto alle attività di ricerca è stato dunque molto apprezzato, mentre quello alle attività didattiche (domanda K – cfr. fig. 13, p. 25) lo è stato in misura minore: il 28% degli intervistati ha risposto "Spesso", il 38% "Ogni tanto", il 24% "Raramente" e il 10% "Mai o quasi mai". Le risposte negative provengono quasi tutte da Farmacia e Scienze e

tecnologie; a Scienze motorie, infatti, negli ultimi anni è stato attivo un servizio di dispense online e sono stati tenuti numerosi corsi di formazione per i laureandi; lo stesso si è iniziato a fare nelle altre due facoltà, ma con una sistematicità minore, che si rispecchia nelle risposte ricevute.

L'ultima domanda (cfr. figura 14, p. 25) ha cercato di indagare le aspettative nei confronti della biblioteca per i prossimi anni.

Il 48% degli intervistati prevede che il proprio utilizzo delle risorse elettroniche aumenterà, mentre una pari

Il questionario proposto a docenti e ricercatori dell'Area scientifica dell'Università di Urbino

*Gent.mo Professore,
chiediamo la Sua collaborazione per migliorare i nostri servizi e meglio comprendere le Sue esigenze di ricerca.
Le sottoponiamo un breve questionario anonimo che Le chiediamo di far pervenire compilato presso la Biblioteca.*

QUESTIONARIO D'INDAGINE

1. Quadro generale di presentazione dell'intervistato

A) Età

- Fino a 30 anni
- 31-35 anni
- 36-45 anni
- 46-55 anni
- 56 o più

B) Categoria

- Ordinario
- Associato
- Ricercatore

C) Facoltà di appartenenza

- Farmacia
- Scienze e tecnologie
- Scienze motorie

2. Conoscenza e uso dei servizi di accesso alle risorse elettroniche

A) Da dove inizia solitamente la sua ricerca per recuperare le risorse documentarie che le servono?

- Motori di ricerca
- Siti web specifici

- Basi di dati online
- Sito web della nostra biblioteca
- Siti web di altre biblioteche
- Altro

B) Quali di questi canali di ricerca documentaria usa con maggiore frequenza?

- Cataloghi online
- Blog
- Periodici elettronici
- Basi di dati online
- Altro

C) Secondo il suo parere, la nostra biblioteca contribuisce allo sviluppo di competenze necessarie a riconoscere, localizzare e valutare le risorse elettroniche?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Non so

D) Nella sua vita professionale ricorrere alle risorse elettroniche messe a disposizione dalla nostra biblioteca è:

- Indispensabile
- Necessario
- Utile
- Superfluo

E) Con quale frequenza fa uso dei servizi di accesso alle risorse elettroniche offerti dalla nostra biblioteca?

- Spesso (1-2 volte a settimana)
- Ogni tanto (1-2 volte al mese)
- Raramente (4-5 volte all'anno)
- Mai o quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)

percentuale di intervistati ha affermato che resterà immutato; nessuno invece prevede che scenderà di poco o diminuirà notevolmente; il 4% non ha saputo rispondere alla domanda.

Tali risposte indicano che la biblioteca, anche in prospettiva, viene considerata come un sostegno importante per le attività di ricerca e vale la pena ricordare che nell'indagine del 2006 il 63% degli intervistati aveva dichiarato che avrebbe gradito maggiore aiuto dalla biblioteca per imparare a utilizzare meglio le risorse elettroniche.

Considerazioni finali

I risultati sostanzialmente positivi dell'indagine svolta consentono alcune riflessioni. Nel caso della Biblioteca dell'Area scientifica, il ricorso importante e in alcuni casi precoce alle risorse elettroniche, invece che causare il paventato fenomeno della disintermediazione, ha portato la biblioteca ad un maggiore riconoscimento del proprio ruolo. Tale risultato è stato conseguito ponendo in essere due strategie.

- Innanzitutto si è cercato di far presente capillarmente che i bi-

bliotecari sono in grado di consultare al meglio certe risorse e soprattutto di risolvere i problemi di consultazione quando questi si presentano; essi sono continuamente aggiornati sulle novità, in particolare riguardo alle risorse acquistate più di recente. Si è poi puntato a personalizzare, quando possibile, i servizi (supporto alla didattica, disponibilità di aiuto nelle ricerche bibliografiche più complesse ecc.) e in questo caso è entrato in gioco anche il vantaggio aggiuntivo legato alla componente relazionale del servizio, cioè la qualità di comuni-

F) Quali dei seguenti servizi ha utilizzato nell'ultimo mese?

- Banche dati
- Periodici elettronici tramite il catalogo AtoZ
- Periodici elettronici tramite i relativi siti web delle riviste
- Catalogo online della biblioteca (OPAC)
- Links utili nelle pagine web della biblioteca
- Nessuno

G) Attraverso i nostri servizi, riesce a recuperare le risorse elettroniche di cui ha bisogno?

- Spesso
- Ogni tanto
- Raramente
- Mai o quasi mai

H) Conosce risorse elettroniche utili per le sue attività di ricerca ma non fornite dalla nostra biblioteca?

- Sì
- No

Se sì, quali?

.....

.....

I) Qual è il suo grado di soddisfazione relativamente ai nostri servizi di accesso alle risorse elettroniche?

- Pienamente soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Insoddisfatto
- Non so

Se ha risposto poco soddisfatto o insoddisfatto, può spiegarci brevemente perché?

.....

.....

J) Trova assistenza da parte della nostra biblioteca per lo svolgimento della sua attività di ricerca?

- Spesso
- Ogni tanto
- Raramente
- Mai o quasi mai

K) Trova assistenza da parte della nostra biblioteca per lo svolgimento delle sue attività didattiche?

- Spesso
- Ogni tanto
- Raramente
- Mai o quasi mai

L) Quanto pensa possa cambiare il suo impiego personale dei nostri servizi di accesso alle risorse elettroniche nei prossimi tre/cinque anni?

- Aumenterà
- Resterà immutato
- Scenderà di poco
- Diminuirà notevolmente
- Non so

Questo spazio è a sua disposizione per eventuali suggerimenti riguardanti i nostri servizi di accesso alle risorse elettroniche.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

cazione e relazione tra bibliotecari e utenti, ottenuta grazie a una buona selezione del personale e a una sua motivazione nello stare al pubblico secondo criteri di positiva interazione.

- Inoltre, grazie ad indagini come quella del 2006 e quella svolta quest'anno, si riesce a sottolineare e ribadire sia che la biblioteca è il mezzo da utilizzare per ottenere certi servizi, sia che alla biblioteca si può chiedere di più, in particolare di supportare l'attività didattica con corsi non solo agli studenti, ma anche ai dottorandi (ai quali sempre più di frequente partecipano anche i docenti).

In prospettiva la presente indagine spinge la biblioteca a progettare e mettere in atto un potenziamento dei servizi esistenti, in particolare quelli rivolti al supporto alla didattica, ma soprattutto la sfida principale resta quella di coinvolgere quella parte dell'utenza che continua a non partecipare a questo genere di rilevazioni, probabilmente perché non conosce appieno i servizi proposti e il supporto alla propria attività che la biblioteca è in grado di fornire.

Note

¹ Si veda MARIA CASSELLA, *Ridefinire il valore globale della biblioteca accademica*, relazione tenuta al convegno "Verso un'economia della biblioteca: finanziamenti, programmazioni e valorizzazione in tempo di crisi", Milano, Palazzo delle Stelline, 11-12 marzo 2010, in corso di pubblicazione.

² Cfr. GIOVANNI DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative. La gestione responsabile della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 99-102.

³ ROBERTO VENTURA, *Introduzione alla Contingent Valuation: uno strumento per l'analisi economica delle biblioteche*, "Biblioteche oggi", 23 (2005), n. 7, p. 44-62.

⁴ MARCELLA PERUZZI – MARGARITA PÉREZ



PULIDO, *Risorse elettroniche: inchiesta sull'uso*, "Biblioteche oggi", 26 (2008), n. 9, p. 17-29.

⁵ Non esistendo esempi di indagini analoghe sull'impatto, si sono presi in considerazione altri tipi di studio per poi ricondurre e riadattare le domande a dei mirati obiettivi; spunti sono stati offerti, in particolare, dall'indagine sulla percezione delle biblioteche condotta dall'OCLC, *Perceptions of libraries and information resources. A report to the OCLC membership*, Dublino, Ohio, 2005, <http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_all.pdf> e da un modello di valutazione applicato nell'Università di Lugano da Sabrina Piccinini, dal titolo *Valutare il grado di comprensione delle information literacy skills da parte degli studenti universitari*, "Bi-

blioteche oggi", 24 (2006), n. 3, p. 17-27. Inoltre si sono tenuti presenti *E-journals: their use, value and impact: a Research Information Network report*, April 2009, <<http://www.rin.ac.uk/our-work/communicating-and-disseminating-research/e-journals-their-use-value-and-impact>> e il *case study* offerto dall'University of Illinois at Urbana-Champaign, *University investment in the library: what's the return? A case study at the University of Illinois at Urbana-Campaign* [ed. By Judy Luther], San Diego (CA) : Elsevier, 2008 (periodo relativo al 2006), <<http://libraryconnect.elsevier.com/whitepapers/0108/lcwp0101.pdf>>.

⁶ Cfr. MARCELLA PERUZZI – MARGARITA PÉREZ PULIDO, *Risorse elettroniche: inchiesta sull'uso*, cit., p. 25, fig. 15.

Abstract

If a library wants to look into the future and to develop its services, especially the ones dedicated to the users, it is important to study an impact valuation that enables to realize and measure users satisfaction. This article describes an impact valuation performed in the Library of the Scientific Area of the University "Carlo Bo" in Urbino, going through a previous research made by M. Peruzzi and M. Pérez Pulido. The authors try to assess the satisfaction of professors and researchers, considering also the irresolute features and the areas that can be improved.