

Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria

di Ilaria Moroni

Introduzione

Con questo contributo si vuole fornire un impulso all'utilizzo delle indagini qualitative nel contesto bibliotecario, presentando l'esperienza di una biblioteca universitaria.

Nell'ambito delle riflessioni sui metodi di misurazione e valutazione in biblioteca, negli ultimi anni è aumentata l'attenzione verso gli approcci qualitativi, visti come supporto e completamento degli approcci quantitativi¹.

Negli Stati Uniti, in Europa e in America Latina sono state realizzate varie indagini nelle biblioteche universitarie (e non solo) utilizzando strumenti qualitativi (quali interviste o *focus group*) prima o dopo la somministrazione

ILARIA MORONI, Università degli studi di Milano-Bicocca, piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano, e-mail ilaria.moroni@unimib.it.

Ultima consultazione siti web: 28 luglio 2009.

¹ Cfr. Peter Brophy, *Telling the story: Qualitative approaches to measuring the performance of emerging library services*, «Performance Measurement and Metrics», 9 (2008), n. 1, p. 7-17; 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>>; Stéphane Wahnich, *Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique: trois méthodes d'approche des publics*, «Bulletin des bibliothèques de France», 51 (2006), n. 6, p. 8-12.

² Cfr. indagini con metodi qualitativi a supporto di quelli quantitativi realizzate in varie nazioni e in vari tipi di biblioteche: 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), n. 1, p. 73-92; Yvonna S. Lincoln, *Insights into library services and users from qualitative research*, «Library & information science research», 24 (2002), n. 1, p. 3-16; Andrea Marchitelli, *La biblioteca nella percezione degli utenti. I risultati di tre indagini di OCLC*, «AIB notizie», 20 (2008), n. 4, p. 13-14; Daniel Renoult, *Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires. Où en sommes-nous?*, «Bulletin des bibliothèques de France», 51 (2006), n. 2, p. 5-9; Andrew K. Shenton, *Le difficoltà dei giovani nella ricerca delle informazioni*, «Biblioteche oggi», 25 (2007), n. 4, p. 29-38.

di strumenti quantitativi (quali questionari a risposte chiuse)² oppure in modo autonomo³.

In Italia nell'ultimo decennio sono state svolte molte indagini rivolte agli utenti delle biblioteche universitarie, soprattutto per rilevare il grado di uso e soddisfazione rispetto ai servizi, ma sono stati utilizzati quasi sempre questionari a risposte chiuse.

Sicuramente gli strumenti quantitativi permettono di prendere in esame un grande campione di utenti e di rielaborare rapidamente i dati raccolti, ma non permettono di capire i motivi di alcuni fenomeni e di raccogliere suggerimenti e critiche costruttive per migliorare. Questo è possibile invece ponendo domande aperte in interviste, *focus group*, autointerviste e questionari, utilizzando quindi un approccio qualitativo nella ricerca.

Nella Biblioteca di Ateneo dell'Università degli studi di Milano-Bicocca, istituita nel 1998, si è sempre data molta importanza alle attività di misurazione e valutazione, raccogliendo dati statistici, effettuando rilevazioni mensili e svolgendo periodiche indagini rivolte sia agli utenti che allo staff⁴.

A partire dal 2004, con la creazione dell'Ufficio Formazione, sviluppo e comunicazione, coordinato da chi scrive, sono state realizzate molte ricerche con metodi qualitativi, finalizzate al miglioramento di servizi e prodotti della Biblioteca di Ateneo.

Qui di seguito si offre quindi una breve panoramica relativa a una dozzina di indagini qualitative, rivolte agli utenti o allo staff della biblioteca e riconducibili a tre aree di intervento: comunicazione, formazione e sviluppo, sia interni che esterni. Per ogni indagine verranno specificati obiettivi, metodi e sviluppi, seguiti all'esame e alla condivisione interna degli esiti.

Comunicazione esterna ed interna

Negli anni 2004-2008 sono state effettuate tre indagini qualitative rivolte a un campione significativo di utenti, per mettere a punto alcuni prodotti di comunicazione esterna o per valutarne l'efficacia informativa e promozionale.

La prima indagine, nel 2004, è consistita nella realizzazione di tre *focus group* che hanno coinvolto complessivamente 17 utenti (molti studenti e alcuni docenti). Attraverso domande aperte, attività individuali e test si volevano raccogliere informazioni utili per definire gli aspetti grafici e contenutistici della Guida alla biblioteca di Ateneo, che era in preparazione. L'indagine è servita per mettere a punto l'indice della Guida, aggiungendo argomenti non previsti o dando minore importanza ad altri, e per definirne gli aspetti grafici ed estetici, adottando un formato tascabile, inserendo fotografie, immagini ecc.

La seconda indagine, nel 2006, è consistita nella realizzazione di 30 interviste individuali rivolte a studenti delle tre sedi della Biblioteca di Ateneo (Sede Centrale, Sede di Scienze e Sede di Medicina). Questa volta si trattava di testare il nuovo sito web della biblioteca, ponendo quesiti specifici per la ricerca di informazioni, chiedendo una valutazione degli

³ Cfr. 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), n. 91; 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*, «Revue électronique suisse de science de l'information», (2007), n. 6; Sabrina Piccinini, *Valutare il grado di comprensione delle information literacy skill da parte degli studenti universitari*, «Biblioteche oggi», 24 (2006), n. 3, p. 17-27.

⁴ Cfr. <<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Obiettivi-misurazioni-valutazioni>>.

aspetti contenutistici e grafici e raccogliendo suggerimenti migliorativi. La rilevazione era quindi composta da un test di navigabilità e da una richiesta di feedback mediante domande aperte. Anche in questo caso la ricerca è servita per effettuare alcune modifiche, che hanno reso il sito ancor più fruibile prima di pubblicarlo.

La terza indagine, nel 2008, ha visto la realizzazione di 25 interviste, sempre rivolte a studenti delle tre sedi⁵. L'intento era quello di valutare l'efficacia informativa e promozionale dei nuovi pieghevoli sui servizi della biblioteca, esposti sul bancone dell'Ufficio prestiti e stampati su carta di otto colori diversi per attirare l'attenzione su ciascun servizio. La maggior parte delle domande erano aperte, per far emergere opinioni e suggerimenti, ma alcune erano chiuse, per misurare il grado di soddisfazione su determinati aspetti (estetici, grafici, contenutistici e formali). Dalla ricerca è emerso un elevato gradimento rispetto a temi trattati, completezza delle informazioni, chiarezza espositiva, formato pieghevole e carta colorata. Gli unici aspetti ulteriormente migliorabili sono risultati il font e l'articolazione del testo. Si è provveduto così ad un *restyling* grafico per mettere in maggiore evidenza i blocchi tematici; inoltre l'adozione di un font diverso ha permesso l'introduzione di *screenshot* esplicativi sull'uso di alcuni strumenti di ricerca on line, mantenendo il medesimo testo.

Sempre nel 2008 è stata realizzata anche un'indagine sul clima organizzativo, che ha permesso di comprendere alcune problematiche legate alla comunicazione interna⁶. La ricerca, supervisionata da chi scrive, è stata condotta da una laureanda del Corso di Laurea specialistica in Psicologia delle organizzazioni. Sono state audio-registrate e poi trascritte integralmente 14 interviste, rivolte ad un campione mirato dello staff della Biblioteca di Ateneo, composto da 43 unità. L'intervista semi-strutturata prevedeva l'esplorazione di vari argomenti, tra cui quello della comunicazione interna a livello orizzontale (*peer to peer*) e verticale (*top-down* e *bottom-up*). Il quadro emerso dalla ricerca qualitativa ha permesso di capire le cause di alcuni fenomeni di malcontento e insoddisfazione dei collaboratori. Di conseguenza la condivisione degli esiti della ricerca tra i leader ha portato a incrementare le occasioni di confronto dello staff "faccia a faccia" e a prestare maggiore attenzione allo stile di comunicazione verbale e non verbale tra responsabili e collaboratori.

Formazione dello staff e degli utenti

Negli anni 2005-2008 sono state realizzate due indagini qualitative per rilevare i bisogni formativi dello staff e sono stati somministrati periodicamente questionari a domande aperte e chiuse per valutare i corsi di formazione rivolti ai bibliotecari e agli utenti.

L'analisi dei bisogni formativi del 2005 è stata effettuata tramite 38 interviste individuali rivolte a tutto lo staff e adottando l'approccio delle storie di vita nella ricerca formativa, organizzativa e sociale⁷. Ogni intervista, della durata di un'ora e mezza circa, si proponeva di esplorare l'iter formativo e professionale, i vissuti legati alle attività di formazione seguite e i *desiderata* rispetto a contenuti, modalità didattiche, aspetti logistici ecc. Il rapporto di ricerca che ne è seguito è stato utilizzato per l'elaborazione del Piano di formazione 2005/2006.

5 Cfr. Nicole Colombo – Ilaria Moroni. *Indagine: i nuovi volantini sui servizi della Biblioteca di Ateneo*, 2008, <<http://www.biblio.unimib.it/>>.

6 Cfr. Antonella Fele, *Il clima e il benessere nelle organizzazioni: il caso della Biblioteca di Ateneo*, 2009, <<http://eprints.rclis.org/16502/>>.

7 Cfr. Robert Atkinson, *L'intervista narrativa: raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Milano: Raffaello Cortina Editore, 2002.

Nel 2007 è stata svolta un'altra analisi dei bisogni formativi, utilizzando un questionario somministrato per posta elettronica a tutto lo staff. Avendo già rilevato in modo approfondito le competenze in ingresso e le modalità di svolgimento ideali dei corsi di formazione, ci si è concentrati solo sui temi di maggiore interesse per l'aggiornamento professionale. Oltre a una serie di domande chiuse per raccogliere il grado di interesse rispetto ad alcuni argomenti, erano previste domande aperte per raccogliere altre proposte. Anche in questo caso il rapporto di indagine, condiviso all'interno della struttura, è servito per elaborare il Piano di formazione 2007/2008.

Tutti i corsi di formazione organizzati all'interno della Biblioteca di Ateneo negli anni 2005-2008 (circa 20), sono stati oggetto di valutazione da parte dello staff. Lo strumento adottato per la valutazione conclusiva era sia qualitativo che quantitativo; infatti si chiedeva non solo di esprimere un giudizio nella scala 1-10 rispetto a vari aspetti (argomenti trattati, docente, materiale didattico, logistica ecc.) ma anche di motivarlo, verbalizzandolo. Inoltre, nel questionario compilato a fine corso dai partecipanti, venivano poste alcune domande aperte per evidenziare gli aspetti più e meno efficaci dell'attività formativa e per raccogliere suggerimenti rispetto all'organizzazione dei futuri corsi di formazione. L'analisi di queste ultime risposte è stata utilizzata per la programmazione formativa seguente e anche per un successivo lavoro di rilevazione sulla formazione.

All'inizio del 2009, infatti, oltre all'analisi dei bisogni formativi, è stata realizzata una valutazione d'impatto sul lavoro dei corsi erogati nei quattro anni precedenti. Lo strumento adottato per la doppia indagine sulla formazione è stato un questionario di autovalutazione, da una parte delle competenze acquisite grazie ai corsi seguiti (per la valutazione *ex post* dell'efficacia della formazione), dall'altra delle competenze possedute rispetto ad alcuni argomenti proposti (per l'analisi dei bisogni formativi). Volendo misurare il livello di competenze, le domande prevedevano una risposta chiusa (nella scala 1-4) ma avevano una forma autobiografica («Conosco...», «Sono capace di...»), propria degli approcci qualitativi.

Un questionario analogo a quello rivolto allo staff per la valutazione di fine corso, viene tuttora somministrato agli utenti che seguono i seminari di formazione sulla ricerca bibliografica tenute dai bibliotecari. Naturalmente si fa tesoro dei suggerimenti degli utenti e dei punti critici che emergono da ciascuna rilevazione per la progettazione delle attività formative successive, che riguardano vari ambiti disciplinari dell'Università di Milano-Bicocca.

Sviluppo organizzativo e miglioramento dell'offerta

Interviste, autointerviste e questionari a domande aperte sono stati gli strumenti di indagine utilizzati negli anni 2004-2008 per esaminare il punto di vista degli utenti e degli studenti-collaboratori rispetto a ciò che offre la Biblioteca di Ateneo, in termini di servizi al pubblico e di contesto professionale.

Tra il 2003 e il 2004 è stato realizzato un progetto di ricerca-azione che si proponeva di dare ascolto agli studenti-collaboratori proprio nella loro duplice veste di utenti e di staff temporaneo della biblioteca⁸. Sono state quindi realizzate complessivamente 53 interviste rivolte agli studenti impegnati per 150 ore, in diversi periodi, nelle tre sedi della Biblioteca di Ateneo. L'intento era quello di raccogliere un feedback sia rispetto alla col-

⁸ Cfr. Maurizio di Girolamo – Ilaria Moroni, *Perché non sia un conto alla rovescia... Un progetto di ricerca-azione sugli studenti collaboratori "a 150 ore" presso la Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano Bicocca*, 2004, <<http://eprints.rclis.org/archive/00000727/>>.

laborazione (motivazioni e aspettative iniziali, percezioni e bilancio dell'esperienza) sia rispetto alla biblioteca (giudizio complessivo, opinioni e suggerimenti sull'organizzazione e sui servizi). La condivisione interna delle informazioni raccolte ha permesso di realizzare interventi di miglioramento rispetto a vari ambiti: da una parte la formazione iniziale, la comunicazione interna e la gestione degli stessi studenti collaboratori; dall'altra la comunicazione esterna e il marketing rispetto ai servizi e alle risorse della biblioteca.

Il progetto di ricerca-azione, nato come esperimento, è diventato poi un'attività costante di rilevazione, considerata la grande utilità riscontrata per la struttura e l'apprezzamento da parte degli studenti-collaboratori, che in tal modo si sentono molto valorizzati. Attualmente la rilevazione avviene tramite autointerviste somministrate agli studenti alla fine della collaborazione: gli *input* narrativi sono gli stessi dell'intervista *vis à vis*, ma la compilazione scritta riduce i tempi dell'indagine qualitativa periodica (circa ogni tre mesi).

Nel 2006, invece, l'invito ad un convegno su l'architettura della biblioteca e l'identità universitaria ha offerto l'occasione per svolgere un'indagine qualitativa sulle percezioni legate agli spazi (e non solo) degli utenti interni ed esterni della biblioteca⁹. Sono state così videoregistrate 20 interviste, rivolte a studenti, docenti, bibliotecari, tecnici ed architetti. I frammenti più significativi sono poi confluiti in un breve filmato, suddiviso per le aree tematiche della traccia dell'intervista: struttura architettonica; ambienti; arredi; disposizione del materiale bibliografico; strumenti orientativi e di ricerca; percezioni passate e attuali; metafore e vissuti¹⁰. In questo caso l'intervento più significativo seguito all'indagine è consistito nel rendere più visibile lo spazio riservato ai disabili: un tavolo compatibile con le sedie a rotelle e posizionato in un punto strategico per la vicinanza all'Ufficio Prestiti e a un punto di raccolta in caso di emergenza.

Il 2007 ha visto la realizzazione di un'indagine qualitativa, scaturita dal bisogno di capire i motivi dello scarso utilizzo del reference specialistico presso la sede di Scienze¹¹. Il campione scelto per le 20 interviste era quindi composto soprattutto da laureandi, dottorandi e ricercatori. Ogni intervista durava circa mezz'ora e si prefiggeva da una parte di raccogliere informazioni su la conoscenza, l'uso e la soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari, dall'altra di scoprire in che modo viene svolta la ricerca bibliografica. L'indagine ha fatto emergere principalmente due aspetti: da una parte la scarsa conoscenza dei servizi avanzati (reference specialistico, servizi interbibliotecari, risorse elettroniche), dall'altra la funzione di guida svolta dal personale docente dell'ambito scientifico rispetto alle ricerche bibliografiche.

In questo caso la condivisione degli esiti dell'indagine con lo staff di tutte e tre le sedi ha fatto riflettere sulla necessità di far conoscere maggiormente servizi, risorse e strumenti di ricerca della biblioteca. Sono stati così realizzati i pieghevoli informativi e promozionali di cui si è parlato sopra. Stando agli intervistati dell'indagine suddetta, la promozione del servizio di reference, segnalato su ciascuno degli otto

⁹ Cfr. Maurizio di Girolamo – Ilaria Moroni, *Visioni e prospettive da una biblioteca d'Autore: la Biblioteca di Ateneo dell'Università di Milano-Bicocca - Sede Centrale*. In: *Architettura della biblioteca e identità universitaria. Atti del convegno, Firenze, 28-29 settembre 2006*, a cura di Chiara Melani e Francesca Palareti, Milano: Sylvestre Bonnard, 2007.

¹⁰ Vedi filmato: *Visioni e prospettive da una biblioteca d'Autore*, 2006, <<http://www.biblio.unimib.it/>>.

¹¹ Cfr. Ilaria Moroni, *Indagine sugli utenti della Sede di Scienze. Servizi bibliotecari e ricerche bibliografiche: un incontro felice?*, 2007, <<http://www.biblio.unimib.it/>>.

volantini, ha funzionato: molti hanno scoperto così il reference specialistico e sono stati attirati dall'idea di richiedere un appuntamento per imparare a svolgere ricerche bibliografiche più mirate e approfondite. Anche i dati statistici su grandi numeri confermano quanto emerso dall'indagine qualitativa rivolta a un campione ristretto: nell'anno 2008, in cui sono stati distribuiti circa 11.000 pieghevoli, l'uso del servizio di reference è aumentato del 42% rispetto alla media dei sei anni precedenti relativa all'intera struttura.

Nel corso del 2008 ci si è poi chiesti: il servizio di reference specialistico soddisfa le aspettative degli utenti? L'attività di informazione, comunicazione e formazione svolta dai bibliotecari è efficace? le competenze di Information Literacy acquisite dagli utenti sono adeguate e vengono utilizzate sul lungo periodo? È stata così svolta un'indagine prevalentemente qualitativa su una sola area disciplinare (quella pedagogica, gestita da chi scrive), per testare lo strumento di ricognizione e metterlo a punto prima di estenderlo alle altre aree disciplinari dell'ateneo¹². A tutti gli utenti che hanno usufruito del reference specialistico nel biennio 2007/2008 (76), è stato inviato per e-mail un questionario a domande aperte e chiuse, per valutare l'impatto del reference a distanza di tempo e per scoprire eventuali aree di miglioramento per la biblioteca e per i bibliotecari addetti al servizio. L'analisi dei questionari pervenuti (33) ha fatto emergere l'importanza delle capacità relazionali e comunicative del bibliotecario durante la sessione di reference: disponibilità, ascolto interessato ed empatia hanno favorito un'interazione efficace ai fini dell'apprendimento rispetto a strumenti e strategie di ricerca.

Lo sviluppo di quest'ultima indagine è consistito nella realizzazione di due incontri formativi sull'intervista e sulla valutazione del reference, coordinati da chi scrive, che hanno coinvolto tutto lo staff addetto al servizio. La condivisione delle esperienze di ciascuno e il riferimento a "buone pratiche" indicate dalla letteratura sull'argomento sono serviti per un duplice obiettivo: da una parte per prestare maggiore attenzione alla dimensione interpersonale e comunicativa del servizio e dall'altra per definire insieme uno strumento di rilevazione sul reference, utile per riflettere sull'operato e migliorare continuamente.

Conclusioni

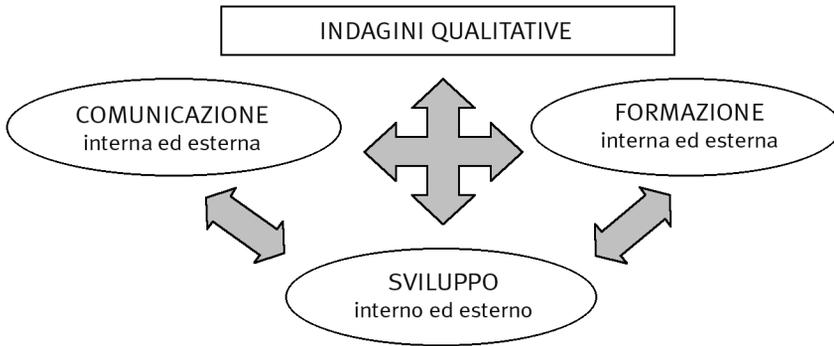
Le esperienze sulle indagini qualitative maturate in cinque anni e qui presentate possono essere riepilogate per alcuni punti salienti.

- Gli strumenti adottati, propri dei metodi qualitativi nella ricerca, sono stati:
- interviste: strutturate o semistrutturate, audio registrate o videoregistrate;
 - *focus group* (interviste di gruppo rivolte a 6-10 persone);
 - autointerviste o questionari con domande aperte.

Gli obiettivi delle indagini realizzate e gli sviluppi, seguiti alla riflessione sugli esiti e alla loro condivisione interna alla biblioteca, sono riconducibili a:

- comunicazione interna, clima organizzativo / comunicazione esterna, marketing della biblioteca;
- formazione continua dello staff, aggiornamento professionale / formazione degli utenti, individuale e collettiva;
- sviluppo organizzativo, miglioramento nella gestione / miglioramento dell'offerta, in termini di servizi, risorse e strumenti della biblioteca.

¹² Cfr. Ilaria Moroni, *Indagine: valutazione del servizio di reference in ambito pedagogico*, 2009, <<http://www.biblio.unimib.it/>>.



Le indagini qualitative si sono rivelate un'importante occasione di ascolto dei clienti interni ed esterni. Ma solo facendo tesoro di opinioni e suggerimenti raccolti è possibile continuare a camminare nella direzione migliore.

La strada è ancora lunga e le parole di conforto talvolta incoraggiano nei momenti di difficoltà. Ecco quelle di uno studente-collaboratore intervistato: «L'attività di ricerca-azione è di grande utilità sia per la biblioteca (permette di evidenziarne i punti forti e deboli e le potenzialità) sia per i collaboratori (permette di impiegare al meglio le risorse umane e di contribuire a rendere migliore e più vicino agli studenti il servizio bibliotecario)».

Qualitative investigations for constant improvement: the case of a university library

by Ilaria Moroni

With a view to increasing the use of qualitative methods in surveying activities, the author presents the experience of the Atheneum Library of the University of Studies of Milan-Bicocca in the years 2004-2008, providing us with an overview of surveys made among users and staff. For each qualitative investigation, within the sphere of communication, training and organizational development the objectives, methods and actions followed are demonstrated.

As regards external communication, the focus group and the individual interviews that involved a representative sample of users helped to streamline some products already in course of preparation (guide to the Library, web site) or for improving others in distribution (intraining and promotional flyers on library services). The results of the interviews with the library staff on the organizational climate led to reflection by those responsible for managing internal communication.

Concerning staff training, the qualitative approach in the analysis of training requirements and in the evaluation of the training offered made it possible to prepare training programmes aimed at the real necessities of the structure and based on the expertise acquired by the librarians. The end of course questionnaires distributed to the users also produced an improvement of the training opportunities of the library on the services, resources and tools for bibliographical research.

Lastly, some qualitative investigations addressed to student-collaborators, librarians and users on various subjects produced effects of organizational development and offer improvement. For example, on the one hand the feedback of the student-collaborators was used for improving their training “in the field”, their coordination and communicational exchange; on the other the identification of the degree of knowledge and satisfaction of users with respect to the library services led to increasing the promotion of those services and sharing the relative best practices among the staff.

The case presented demonstrates the importance of qualitative investigations with a view to constant improvement. Tools such as individual or group interviews and a questionnaire with open questions offer an occasion for listening, make it possible to gather opinions, suggestions and constructive criticisms and permit particular phenomena to be interpreted.

But the results are useful only if there is a will to always be open to change and growth.

ILARIA MORONI, Università degli studi di Milano-Bicocca, piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano, e-mail ilaria.moroni@unimib.it.