

Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa

di Ilaria Moroni e Monica Vezzosi

Introduzione

Dopo le attività di rilevazione nazionale 2002 e 2006 e la presentazione dei relativi risultati¹, il Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo (GIM) si è chiesto: come è possibile far parlare questi numeri? Che cosa dicono i dati raccolti e come vengono interpretati da coloro che, nel mondo delle biblioteche universitarie, hanno la responsabilità di prendere decisioni importanti?

Nel giugno 2009 è stata così realizzata un'indagine qualitativa rivolta ai responsabili dei sistemi bibliotecari di ateneo (SBA) e ai delegati biblioteche CRUI per raccogliere esperienze, riflessioni e prospettive, fondate su un'analisi critica dei risultati delle indagini 2002 e 2006².

Lo strumento di rilevazione adottato è stato un questionario a domande aperte e chiuse, rispettivamente proprie degli approcci qualitativi e quantitativi della ricerca sociale. In tal modo si voleva, da un lato, far emergere opinioni individuali e, dall'altro, raffrontare determinati aspetti trasversali a livello collettivo. Il questionario era articolato in due parti: la prima verteva sulle esperienze delle singole strutture confrontate con i dati nazionali, la seconda offriva spunti di riflessione non solo rispetto al recente passato, ma anche rispetto alla situazione attuale e alle prospettive future.

ILARIA MORONI, Università degli studi di Milano Bicocca, piazza dell'Ateneo nuovo 1, 20126 Milano, Biblioteca di ateneo, responsabile dell'Ufficio formazione, sviluppo e comunicazione, e-mail ilaria.moroni@unimib.it.

MONICA VEZZOSI, Università degli studi di Parma, piazzale San Francesco 3, 43100 Parma, Settore biblioteche, Servizio gestione e monitoraggio, e-mail monica.vezzosi@unipr.it.

Ultima consultazione siti web: 16 aprile 2010.

1 Paolo Bellini – Beatrice Catinella, *Seconda rilevazione nazionale GIM Gruppo interuniversitario sul monitoraggio dei sistemi bibliotecari*, *supra*, pag. 55-66. Sito web del GIM <<http://gim.cab.unipd.it/>>.

2 I risultati generali dell'indagine sono stati resi noti in occasione di un seminario satellite IFLA 2009, a Firenze <http://gim.cab.unipd.it/presentazioni/copy_of_gim-a-ifla-2009>; cfr. intervento di Maurizio di Girolamo, *Quantitative and qualitative evaluation of the recent trends in Italian university library systems*, <<http://gim.cab.unipd.it/presentazioni/presentazioni/ifla-firenze>>.

Al questionario hanno risposto 40 persone con incarichi di responsabilità o rappresentanza nelle biblioteche universitarie italiane e afferenti a 36 atenei (su 77). Considerato che i questionari somministrati via posta elettronica hanno solitamente un tasso di ritorno molto basso, la risposta di quasi il 50% degli atenei si può considerare soddisfacente.

Nella maggioranza dei casi hanno risposto i direttori o i dirigenti dei sistemi bibliotecari di ateneo; solo per 8 atenei su 40 hanno risposto i delegati del rettore per le biblioteche. Da 4 atenei sono pervenuti due questionari, compilati da persone con ruoli diversi di responsabilità o rappresentanza.

Gli atenei che hanno aderito all'indagine appartengono a varie categorie, secondo la classificazione del Censis:

Piccoli atenei (fino a 10.000 iscritti): Istituto universitario di architettura di Venezia, Libera università internazionale di studi sociali "Guido Carli" (LUISS), Libero istituto universitario "Carlo Cattaneo", Scuola normale superiore di Pisa, Università della Valle d'Aosta, Università degli studi della Toscana, Università degli studi di Camerino, Università per stranieri di Perugia (8/36).

Medi atenei (da 10.000 a 20.000 iscritti): Istituto universitario "Suor Orsola Benincasa", Università degli studi del Molise, Università degli studi dell'Insubria (2 questionari), Università degli studi di Bergamo, Università degli studi di Cassino, Università degli studi di Napoli "Parthenope", Università degli studi di Sassari, Università degli studi di Trento, Università degli studi "Mediterranea", Università politecnica delle Marche (10/36).

Grandi atenei (da 20.000 a 40.000 iscritti): Università degli studi di Cagliari, Università degli studi di Genova, Università degli studi di Milano Bicocca, Università degli studi di Parma, Università degli studi di Pavia, Università degli studi di Perugia (2 questionari), Università degli studi di Roma "Tor Vergata", Università degli studi di Siena, Università degli studi di Trieste, Università degli studi di Verona (2 questionari), Politecnico di Milano (2 questionari), Politecnico di Torino (12/36).

Mega atenei (oltre 40.000 iscritti): Università degli studi di Bologna, Università degli studi di Catania, Università degli studi di Firenze, Università degli studi di Milano, Università degli studi di Napoli "Federico II", Università degli studi di Salerno (6/36).

La distribuzione percentuale del campione dei rispondenti, rispetto alle dimensioni dell'ateneo, è abbastanza vicina a quella dell'intera popolazione di riferimento: la percentuale dei mega atenei coincide (17%), quella dei grandi atenei è leggermente sovradimensionata (33% nell'indagine qualitativa rispetto al 26% nel panorama nazionale), quella dei medi atenei è molto simile (28% rispetto al 30% nazionale) e quella dei piccoli atenei è un po' sottodimensionata (22% rispetto al 27% nazionale).

Prima di entrare nel merito delle risposte date al questionario, è necessario specificare alcuni aspetti metodologici relativi allo strumento di rilevazione e ai criteri di analisi adottati.

Ciascuno dei dieci punti del questionario partiva da alcuni dati delle rilevazioni GIM 2002-2006, per poi porre interrogativi specifici in modalità di domande a risposta aperta o chiusa. Queste ultime potevano prevedere risposte binarie (sì/no), risposte multiple (2 o 3 preferenze rispetto a una lista di possibili risposte) o risposte ordinate in una scala da 1 a 4 (1 = per nulla, 2 = poco, 3 = abbastanza, 4 = molto) in relazione a vari *item*.

Nell'analizzare le risposte di tipo quantitativo, per le risposte binarie sono state calcolate le percentuali per ogni risposta sul totale del campione, mentre per le risposte multiple è stato evidenziato il numero di preferenze accordate per ciascun *item*.

Per le risposte in scala 1-4, pur nella consapevolezza che si trattava di variabili di tipo ordinale, si è ritenuto di attribuire valori numerici alle quattro modalità di risposta e di

trattare i ranghi come numeri che producono punteggi veri e propri. Tale modalità, piuttosto diffusa nell'ambito delle scienze sociali³, è utilizzata dallo stesso Ministero dell'università (Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario)⁴. Sono quindi state calcolate le frequenze di risposta per ogni *item*, si è moltiplicata ogni frequenza per il punteggio relativo (1 per "per nulla", 2 per "poco", 3 per "abbastanza" e 4 per "molto") e si è infine calcolata la media dei valori delle risposte per ogni *item*.

Per l'analisi delle domande a risposta aperta si è fatto riferimento ai principi della *grounded theory*⁵, che comporta il "lasciar parlare i dati", senza applicare categorie interpretative a priori. Le risposte degli intervistati sono state in prima istanza analizzate frase per frase e parola per parola. In seguito si è operata una codifica aperta, creando una prima tassonomia di concetti e ricorsività (rintracciabili in alcune tipologie di risposte aperte) e individuando poi *pattern* di significato e fenomeni emergenti da una visione olistica (riportata nelle conclusioni).

Si è posta particolare attenzione a quei termini e a quelle modalità espressive che potessero mettere in evidenza, oltre alle opinioni, anche le percezioni e gli stati d'animo degli intervistati, con un'attenzione alla dimensione emotiva, che rappresenta un valore aggiunto negli approcci qualitativi⁶. Naturalmente, uno strumento di rilevazione *vis à vis* quale l'intervista avrebbe fornito una maggiore ricchezza comunicativa, non solo verbale ma anche paraverbale e non verbale. Tuttavia, si è cercato di fare tesoro della parte più qualitativa dello strumento ibrido, che per certi aspetti si configura come un'autointervista, somministrata a distanza e senza i possibili condizionamenti dell'intervistatore. Verranno quindi chiamati intervistati coloro che hanno risposto al questionario-autointervista.

Gli esiti dell'indagine qualitativa del GIM

L'esposizione degli esiti dell'indagine è suddivisa in tre parti:

- I) Esperienze (domande 1-4 del questionario)
- II) Considerazioni (domande 5-7 del questionario)
- III) Prospettive (domande 8-10 del questionario)

I. Esperienze

La prima parte del questionario mirava a rilevare le esperienze personali rispetto alle tendenze nazionali.

³ Piergiorgio Corbetta, *La ricerca sociale. Metodologia e tecniche*, vol. 4, *L'analisi dei dati*, Bologna: Il Mulino, 2003, p. 57 e nota a p. 155; Fabio Aiello – Leonardo Librizzi, *Gli indicatori nelle scienze sociali: dal qualitativo al quantitativo*, in: Ian Diamond – Julie Jefferies, *Introduzione alla statistica per le scienze sociali*, Milano: McGraw-Hill, 2006, p. 211.

⁴ Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica – Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, *Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti. Rapporto finale del gruppo di ricerca*, 2000, p. 4, <http://www.cnvsu.it/_library/downloadfile.asp?id=10717>.

⁵ Anselm Strauss – Juliet Corbin, *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*, London: Sage, 1998; Massimo Tarozzi, *Che cos'è la grounded theory*, Roma: Carocci, 2008.

⁶ Fabio Lucidi – Arrigo Pedon – Fabio Alivernini, *Metodologia della ricerca qualitativa*, Bologna: Il Mulino, 2008; David Silverman, *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*, Roma: Carocci, 2008.

Lo sguardo era rivolto al passato recente: si intendeva stimolare una riflessione su alcuni dati emersi dalle rilevazioni GIM 2002-2006 e raccogliere testimonianze e considerazioni rispetto ad alcuni aspetti. I temi affrontati nelle varie domande erano i seguenti:

- 1) centralizzazione e cambiamenti;
- 2) fruibilità e qualità percepita;
- 3) servizi tradizionali e stabilità;
- 4) biblioteca digitale e innovazione.

In primo luogo si riportavano i dati relativi al recente fenomeno della centralizzazione, deducibile da vari dati: maggiore formalizzazione degli SBA, raddoppio del personale impiegato nelle strutture di coordinamento e diversa distribuzione delle risorse umane e finanziarie a favore delle strutture centrali. Si chiedeva quindi agli intervistati se e quali cambiamenti organizzativi si fossero verificati in corrispondenza con questo fenomeno, esprimendo anche un livello di intensità, in una scala da 1 a 4 (corrispondente a “per nulla, poco, abbastanza, molto”).

La stragrande maggioranza (89%) ha risposto positivamente: ci sono stati reali cambiamenti organizzativi in tal senso, che hanno coinvolto soprattutto le attività e i servizi di biblioteca digitale e gli acquisti di risorse elettroniche (media di 3,88/4 in entrambi i casi).

A seguire si è verificata una centralizzazione delle seguenti attività: comunicazione, formazione e sviluppo (3,48/4); funzioni amministrative e contabili (3,18/4); acquisti di materiale a stampa (2,47/4); attività e servizi di *back office* (2,41/4); attività e servizi di *front office* (2,28/4).

Le risposte alla domanda aperta che contemplava la possibilità di individuare altri cambiamenti organizzativi (9/40) hanno fatto emergere aspetti più specifici, spesso riconducibili alle aree delle attività sopra individuate: “centralizzazione della gestione informatica” legata alla biblioteca digitale; “centralizzazione delle attività di monitoraggio e raccolta dati” funzionali allo sviluppo organizzativo; “centralizzazione della gestione del personale” collocabile nelle funzioni amministrative; “centralizzazione delle attività di manutenzione catalogo e di acquisizione tesi di dottorato” riconducibili alle attività di biblioteca digitale e di *back office*; “centralizzazione delle attività di controllo e validazione delle schede bibliografiche prodotte dalle singole biblioteche di ateneo” e “centralizzazione delle attività di assistenza e supporto bibliografico nel lavoro delle biblioteche nel sistema automatizzato”, rispettivamente collocabili nelle aree di *back office* e *front office*.

Esulano dalle categorie delle attività i “progetti speciali”, che richiamano il cambiamento nella direzione del lavoro per progetti trasversali e orizzontali all’organizzazione, rispetto al tradizionale lavoro per processi e funzioni, verticali e piramidali.

C’è poi chi fa riferimento ad una unificazione strutturale o di carattere più generale (Scuola normale superiore di Pisa, Università del Molise) e chi sottolinea che la centralizzazione di alcune attività è stata precedente al 2002 (Università degli studi di Parma e Università degli studi dell’Insubria).

Da un’analisi verbale – squisitamente qualitativa – delle risposte alla domanda aperta, si evince che i responsabili hanno usato termini diversi per indicare il livello organizzativo della centralizzazione: “attività”, “funzione” e “gestione”. Questo potrebbe essere interpretato come un segno di differenti stadi nel processo di riorganizzazione del lavoro o come una diversa percezione del fenomeno da parte dei responsabili degli SBA: le semplici attività, intese come procedure, gli incarichi funzionali, attribuiti a personale che presta servizio presso le strutture centrali, e infine la gestione, che può declinarsi in attività di pianificazione, organizzazione, valutazione e miglioramento continuo.

La seconda domanda del questionario metteva in evidenza l'aumento significativo degli indicatori relativi alla fruibilità, sempre stando ai dati GIM 2002-2006: aumento degli inventari in opac, aumento dei prestiti rispetto al patrimonio e aumento delle postazioni informatiche sul totale dei posti a sedere destinati al pubblico. Quindi si chiedeva se e in quali anni fossero state realizzate indagini per rilevare la qualità percepita dagli utenti e, in caso positivo, se fosse stato riscontrato un nesso tra qualità percepita a livello complessivo e miglioramento della fruibilità.

Rispetto alle realtà indagate, solo poco più della metà (62%) ha realizzato indagini relative all'efficacia, di cui solo un ateneo ha svolto le rilevazioni ogni anno (LUISS). Pochi ne hanno realizzate più di due in anni diversi (Università degli studi di Milano Bicocca, Università di Trento, Università di Salerno) e molti ne hanno realizzata una sola (13/25).

Tra coloro che hanno realizzato le indagini (25/40), il nesso tra l'aumento della fruibilità e il miglioramento della qualità percepita viene colto quasi all'unanimità (92%), ma senza un'eccessiva convinzione (media di 3,00 in una scala 1-4). Entrando più nel dettaglio, pochissimi ritengono che la correlazione sia elevata (2/22), molti che sia intermedia (16/22) e pochi che sia bassa (5/22). Infine, tra quelli che hanno realizzato indagini, due non colgono un nesso fruibilità/efficacia e uno non si pronuncia.

Risulta quindi difficile individuare un rapporto di causa-effetto tra fruibilità ed efficacia. Ma ciò che colpisce maggiormente è il fatto che le indagini sulla soddisfazione degli utenti non sono diffuse in modo capillare e che non vengono somministrate con sistematicità. Venendo meno l'occasione di ascolto degli utenti e di etero-valutazione, non si creano i presupposti per migliorare sulla base dei reali bisogni e della qualità percepita. Oltretutto, non potendo confrontare i dati di anno in anno, anche laddove vengono introdotti cambiamenti e innovazioni, non è possibile cogliere miglioramenti o peggioramenti in termini di percezione della qualità del servizio.

La terza domanda del questionario faceva riflettere su un altro dato emerso dalle rilevazioni GIM 2002-2006: l'aumento del prestito, nella linea della stabilità dei servizi tradizionali. Si chiedeva quindi se questa tendenza fosse confermata allo stato attuale nella propria struttura e la maggioranza (66%) ha risposto affermativamente. Tra i vari aspetti che possono aver inciso su questo fenomeno, il più accreditato per i rispondenti è stato l'incremento degli inventari in opac (media di 3,32/4). A seguire sono stati individuati i seguenti aspetti, proposti nella domanda a risposta multipla: marketing e promozione dei servizi (2,71/4); cooperazione nella condivisione delle raccolte (2,54/4); aumento significativo del patrimonio bibliografico (2,46/4).

Altri aspetti emersi dalla voce "altro", compilata da una decina di rispondenti e rispetto a cui è stato possibile abbinare alcune risposte aperte, sono stati: l'aumento degli utenti, soprattutto studenti, con l'attivazione di nuove facoltà e corsi di laurea (2/10); l'introduzione del prestito automatizzato e l'incremento delle biblioteche che vi aderiscono (2/10); l'attivazione di servizi online, quali prenotazioni e rinnovi (2/10); l'adattamento della politica del prestito alle domande dell'utenza e l'aumento delle biblioteche che effettuano il servizio su sollecitazione della Commissione d'ateneo per le biblioteche (2/10); l'aumento di disponibilità di documenti a scaffale aperto (1/10); un certo aumento dell'ILL/DD (1/10).

Tra coloro che riscontrano invece una stasi o una leggera contrazione del prestito nelle proprie strutture, c'è chi attribuisce il fenomeno alla modifica degli ordinamenti didattici, con l'introduzione del numero chiuso per alcuni corsi di laurea, chi individua tra le potenziali cause la diffusione delle risorse in Internet e chi opera un *distinguo* per

aree disciplinari, rilevando che nell'area STM (ambito scientifico, tecnologico, medico) il prestito si concentra sulla circolazione dei testi d'esame per l'utenza studentesca.

La quarta e ultima domanda della prima parte del questionario esordiva sottolineando l'aumento di tutti gli indicatori relativi ai servizi di biblioteca digitale: aumento delle spese per le risorse elettroniche, aumento di *e-journals* e potenziamento dell'infrastruttura informatica. Quindi chiedeva a ciascuno: quali altri indicatori potrebbero confermare la tendenza all'innovazione o limitarne la portata? Non tutti hanno risposto a questa domanda (34/40) e alcuni hanno elencato una serie di fattori che possono favorire o ostacolare l'innovazione più che individuare degli indicatori.

In fase di analisi di questo tipo di risposte aperte, è stata individuata a posteriori una tassonomia di concetti e sono state quantificate alcune ricorsività.

Tra gli indicatori "positivi", di conferma dell'innovazione, spiccano sia le statistiche d'uso delle risorse elettroniche, quali il numero degli accessi e dei *download*, dei costi per *download* e per utenti potenziali (12/34), sia l'incremento delle ore di formazione degli utenti e del personale, nonché la disponibilità di strumenti di autoformazione quali i tutorial (10/34). Seguono vari indicatori legati alla biblioteca digitale, quali l'acquisizione di software gestionali (5/34), l'incremento di archivi istituzionali e *open access* (5/34), l'aumento degli *e-books* e l'attivazione di nuovi servizi online come i *link resolver* (3/34). Infine, si annoverano l'aumento di FTE (*full time equivalent*) dedicato alla biblioteca digitale (2/34) e la diminuzione dei servizi tradizionali, quali il prestito dei libri (2/34).

Queste risposte fanno riflettere sulla forte importanza data alla valutazione quantitativa ed alla misurazione dell'efficienza, a discapito della valutazione qualitativa e della rilevazione dell'efficacia in termini di soddisfazione degli utenti. Tuttavia, un quarto del campione ritiene necessaria l'attività di *information literacy* per valorizzare le risorse elettroniche, facendole conoscere ed utilizzare meglio.

Tra gli indicatori "negativi" di riduzione dell'innovazione, emergono principalmente l'aumento dei costi delle risorse elettroniche e il calo di disponibilità di risorse umane qualificate, per ristrettezze di bilancio e per progetti di riorganizzazione dell'ateneo. A questi si aggiunge la «mancata individuazione di nuovi modelli contrattuali per l'accesso all'elettronico economicamente sostenibili».

Infine, si chiedeva quali siano stati i cambiamenti nell'organizzazione del lavoro, conseguenti all'introduzione della biblioteca digitale. Era possibile scegliere più opzioni tra le sei proposte o individuarne delle altre. La maggioranza dei rispondenti (38/40) ha segnalato i seguenti cambiamenti sopravvenuti nella propria struttura: gruppi di lavoro interni a progetto per l'implementazione di un nuovo servizio (29/38); cooperazione interuniversitaria (25/38); creazione di nuovi uffici preposti alla gestione delle risorse elettroniche remote (20/38).

In misura minore sono stati invece riscontrati altri tipi di cambiamenti: attribuzione delle competenze relative ai servizi di biblioteca digitale agli uffici tradizionali (16/38); *outsourcing* (7/38); impiego di risorse umane con competenze specifiche afferenti a strutture esterne allo SBA (6/38).

Poche voci fuori dal coro segnalano anche la partecipazione a consorzi per l'acquisizione di risorse (2/38), lo spostamento dell'attenzione sui servizi di *front office* avanzato (1/38) e la necessità di nuove competenze da parte dei bibliotecari coinvolti (1/38).

II. Considerazioni

La seconda parte del questionario offriva l'opportunità di esprimere un'interpretazione critica di alcuni fenomeni emersi dall'indagine GIM:

- tendenza all'accorpamento delle biblioteche in relazione all'efficacia;
- concentrazione degli acquisti e possibili sviluppi del mercato editoriale;
- periodici cartacei ed elementi di continuità.

Le risposte in questa parte del questionario si sono rivelate molto ricche di spunti per un'analisi qualitativa, probabilmente perché agli intervistati era esplicitamente richiesto di creare dei legami causa-effetto e di identificare possibili sviluppi futuri.

La quinta domanda del questionario era tripartita: partendo dalla tendenza all'accorpamento emersa dalle indagini GIM 2002-2006 e dal relativo impatto sugli indicatori legati a fruibilità e accessibilità, si richiedeva innanzitutto un parere sulla possibile correlazione tra accorpamento ed efficacia. In caso di risposta affermativa gli intervistati dovevano identificare alcuni aspetti per i quali l'accorpamento avrebbe potuto avere effetti particolarmente significativi; in caso di risposta negativa era richiesto di specificarne le motivazioni. L'attenzione era quindi portata sulla biblioteca intesa come spazio fisico e di conseguenza anche su alcuni servizi tradizionali (lettura, prestiti e servizi interbibliotecari) insieme a quelli della biblioteca digitale.

Le risposte sulla correlazione accorpamento/efficacia sono state affermative per un'alta percentuale di casi (88%). Prestito-servizi interbibliotecari (3,54/4), patrimonio bibliografico (3,26/4) e formazione degli utenti-*reference* specialistico (3,15/4) sono gli aspetti sui quali, secondo gli intervistati, l'accorpamento potrebbe avere un impatto maggiore. L'effetto positivo dell'accorpamento è apparso, invece, meno visibile sulla disponibilità di spazi-posti di lettura (2,69/4) e sull'offerta di risorse elettroniche (2,97/4).

Dalle risposte aperte (7 su 40) è emersa in generale una forte attenzione alla biblioteca come spazio fisico in relazione al tema dell'accessibilità, identificata principalmente con un ampio orario di apertura (3/7); l'accorpamento è stato però ritenuto importante anche per una gestione razionale della spesa (2/7) e per un adeguato utilizzo delle risorse umane (2/7).

Solo due università hanno sostenuto che, nel loro contesto, un'organizzazione distribuita è più efficace per la funzionalità dei servizi, mentre la maggioranza degli intervistati ha sottolineato la necessità che la centralizzazione sia relativa anche agli spazi, non limitata agli aspetti funzionali. L'accorpamento strutturale delle biblioteche, spesso collocate in diverse sedi universitarie, appare una soluzione obbligata di fronte all'urgenza di ampliare gli orari di apertura, di razionalizzare lo sviluppo delle collezioni e di ottimizzare la gestione delle risorse umane. È stato però sottolineato, da parte di un coordinatore, che l'accorpamento di per sé non costituisce la soluzione a qualunque problema: perché l'accorpamento si traduca in innovazione sono necessarie adeguate risorse e strategie.

Il tema della concentrazione degli acquisti e le prospettive del mercato editoriale erano oggetto della domanda successiva, nella quale si chiedeva se l'accorpamento delle strutture avesse avuto come conseguenza una concentrazione degli acquisti a livello di ateneo o di interateneo.

La grande maggioranza degli intervistati (89%) ha risposto in modo affermativo e 30 rispondenti su 36 hanno rilevato una correlazione abbastanza o molto forte tra i due fenomeni (media di 3,5/4). Le risposte aperte sui motivi di tale correlazione hanno inoltre dato spazio a diverse considerazioni interessanti.

Si è sottolineato come l'accorpamento delle strutture possa portare alla condisione dei problemi e alla ricerca di soluzioni comuni, identificate principalmente nel coordinamento e nella comune ricerca di nuove modalità di contrattazione. Si

è anche evidenziato frequentemente il vantaggio economico delle trattative consortili e in generale la convenienza di trattare con editori e fornitori in modo coordinato: l'acquisto centralizzato può infatti comportare una razionalizzazione della spesa e un'aumentata coerenza nello sviluppo delle collezioni, ma anche una maggiore semplicità e rapidità delle procedure, derivanti dalla semplificazione e normalizzazione delle transazioni.

D'altra parte nelle risposte aperte si sono riscontrate anche opinioni alternative: c'è chi non ha rilevato la correlazione tra accentramento organizzativo e centralizzazione degli acquisti e chi invece ne ha ribaltato il rapporto-causa effetto, ritenendo che l'adozione di procedure di acquisizione centralizzate abbia favorito l'accorpamento delle strutture e non viceversa.

Appaiono particolarmente interessanti le risposte fornite dagli intervistati alla domanda sui futuri sviluppi del mercato editoriale, in cui, tra le sette possibili opzioni elencate tra le risposte chiuse, era possibile indicarne più di una. Ben 30 intervistati hanno identificato nelle acquisizioni/fusioni, anche a livello internazionale, un verosimile sviluppo della situazione attuale, mentre altri 11 hanno indicato come possibile esito il raggruppamento di imprese. La riorganizzazione dei processi interni alle case editrici è risultata un'ipotesi credibile per 26 rispondenti, 17 hanno previsto una specializzazione nell'offerta e 14 l'esclusione degli intermediari. Solo 9 intervistati hanno previsto un ampliamento dell'offerta dei prodotti editoriali e 6 hanno invece ritenuto che dalla situazione attuale il ruolo degli intermediari possa uscire rafforzato.

Da notare che nella risposta aperta "altro", in calce alle sette possibili risposte chiuse, non sono state proposte semplici alternative alle opzioni presenti: al contrario, la scelta di rispondere "altro" ha offerto agli intervistati l'occasione di esprimere in senso generale le loro prospettive e anche le loro sensazioni di fronte ad un futuro problematico. Diversi commenti sembrano denotare incertezza e preoccupazione: ricorrono termini quali "rischio", "spaventoso", "eccessiva forza" (riferito agli editori), "imprevedibile", "sopravvivere", "cruciale". Da questa risposta traspaiono in modo diffuso ansia e preoccupazione per il futuro e, particolarmente in alcuni commenti, il timore di non possedere strumenti adeguati per competere in una situazione caratterizzata dallo squilibrio di forze.

Nella settima domanda del questionario si poneva l'accento sulla permanenza delle risorse tradizionali e in particolare sulla persistenza delle collezioni di periodici a stampa. In coerenza con quanto affermato nella quarta domanda relativa alla biblioteca digitale, gli intervistati hanno qui ribadito come i tre anni trascorsi dall'ultima rilevazione GIM abbiano visto un notevole cambiamento negli equilibri delle risorse informative: 24 (62%) hanno risposto che la tendenza all'utilizzo di gran parte del *budget* per i periodici cartacei (riscontrata nel 2006) non si verifica più nel 2009, mentre 15 (38%) hanno confermato tale tendenza. I fattori che determinano la persistenza delle collezioni cartacee appaiono legati in parte a necessità di conservazione (media di 3,00/4), in parte alla ridotta copertura disciplinare dell'offerta online in alcuni settori (3,57/4). I vincoli imposti dagli editori (2,23/4) sono considerati meno importanti dell'esenzione dell'IVA (3,08/4).

Si può notare però che la responsabilità per il mantenimento del cartaceo, per coloro che hanno scelto l'opzione "altro" (6/39), è solo in parte attribuibile alle caratteristiche e ai limiti delle collezioni elettroniche, tra cui la mancanza di garanzia sull'accesso perpetuo alle collezioni: la quasi totalità (5/6) attribuisce agli utenti un forte attaccamento al formato tradizionale, vuoi per scarse competenze tecniche, vuoi per abitudine.

Gli utenti vengono cioè identificati come fattore determinante nella scelta del mantenimento delle collezioni cartacee e collocati al centro dei processi decisionali nei SBA, così come avveniva nella terza domanda (relativa alla persistenza dei servizi tradizionali). Se però, nel caso delle risposte aperte sui servizi tradizionali, le aspettative e le richieste degli utenti venivano legittimate e fatte proprie dagli intervistati, nel caso delle riviste cartacee sembra che i responsabili si adeguino a una domanda non pienamente condivisa. Le risposte sono più sintetiche e meno articolate: termini quali “resistenza” e “abitudine”, seppure non denotino un atteggiamento apertamente polemico, trasmettono implicitamente una visione alternativa della questione: alcuni responsabili sembrano adeguarsi al bisogno di riviste cartacee espresso dai loro utenti, ma con scarsa convinzione.

III. Prospettive

Nell'ultima parte del questionario, orientata alle prospettive per il futuro, venivano affrontati i temi del miglioramento dell'efficienza, della gestione del *budget* e delle strategie.

Si partiva con una domanda riguardante l'efficienza e i settori nei quali sarebbe opportuno operare interventi per ottimizzare l'uso delle risorse. La grande maggioranza degli intervistati ha ritenuto abbastanza importanti o molto importanti tutti gli aspetti elencati tra le risposte (automazione delle procedure, ottimizzazione dei flussi di lavoro, razionalizzazione, incentivazione del personale, formazione e cooperazione). I valori in scala si trovano infatti tutti tra il 3 e il 4, con medie particolarmente alte per l'ottimizzazione di processi e flussi di lavoro (3,58/4), per la razionalizzazione organizzativa (3,68/4) e per la formazione del personale (3,44/4). La cooperazione con altre strutture dell'ateneo e l'automazione delle procedure mostrano valori leggermente inferiori (3,26 e 3,18 rispettivamente), mentre l'incentivazione del personale è la risposta che ha avuto la media più bassa (3,00/4).

Anche le risposte aperte (6/40) hanno messo in evidenza alcuni temi, già sottolineati in altri contesti, che rappresentano degli assi strategici per il futuro: la formazione degli utenti, il coordinamento, la qualificazione/valorizzazione delle risorse umane, la cooperazione interateneo. Diversi termini usati dagli intervistati fanno riferimento ad aspetti organizzativi e metodologici: la razionalizzazione e l'interazione tra risorse interne ed esterne, l'adozione di una politica di accentramento, l'*advocacy* come comunicazione e promozione (anche all'interno dell'ateneo) di nuovi progetti e nuovi servizi.

È evidente che nell'idea di gran parte dei coordinatori il concetto di efficienza è fortemente correlato con gli aspetti organizzativi e con il metodo di lavoro e che la competenza del personale rappresenta un vero e proprio capitale da far fruttare.

La nona domanda del questionario prefigurava una contrazione del *budget* e la necessità di ridurre o ottimizzare la spesa. Gli intervistati erano invitati a pronunciarsi sulle aree in cui si potrebbero realizzare gli eventuali risparmi (materiale a stampa, risorse elettroniche, automazione, servizi tradizionali tra cui rilegatura e recuperi catalografici, personale, punti di servizio).

È interessante notare come questa sia la domanda in cui si è verificata la percentuale più alta di “non risponde”. Nello stesso tempo, però, è una domanda che offre molte risposte aperte in aggiunta alle opzioni proposte nel questionario: risposte ampie e articolate, soprattutto perché si chiede agli intervistati di motivare le loro posizioni. Evidentemente il tema è di grande rilevanza e coinvolge fortemente i responsabili dei SBA, “compressi” tra la necessità di mantenere e migliorare i servizi esistenti, stare al passo con il mondo dell'informazione scientifica in continua e rapida evoluzione, e gestire un bilancio spesso non adeguato.

Si nota infatti una certa difficoltà nell'identificare le aree di intervento per la riduzione delle spese: le risposte si collocano per lo più nella prima metà della scala 1-4 (possibile percentuale di riduzione della spesa: 1=0%; 2=1%-24%; 3=25%-50%; 4=50%-100%). Questo significa che le percentuali di possibile riduzione della spesa indicate sono prevalentemente entro il 24%. Evidentemente non si ritiene possibile tagliare le spese in modo determinante in nessuno dei settori proposti e, in particolare, le aree in cui i risparmi appaiono più difficili sono: le risorse elettroniche (1,77/4), l'automazione (1,57/4) e il personale (1,66/4). Il risparmio derivante dalla riduzione dei punti di servizio appare invece una possibilità abbastanza verosimile (2,29/4) e altri eventuali risparmi sono identificati nelle spese per il materiale a stampa (2,13/4) e nei servizi tradizionali (2,68/4). Diversi intervistati hanno ritenuto necessario puntualizzare che "ridurre" e "ottimizzare" non sono la stessa cosa e che, se l'ottimizzazione della spesa rappresenta comunque un dovere o almeno un obiettivo condiviso, la riduzione delle spese esistenti comporta decisioni non facili.

Nella variegata tipologia di risposte aperte sembra evidente che non si ritiene opportuno ridurre l'investimento per il personale: appare semmai necessario lavorare in direzione di un'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane, tramite accorpamento di strutture e riorganizzazione funzionale; la riduzione dei punti di servizio è ampiamente considerata una possibile soluzione ai problemi di *budget*. Anche l'*outsourcing* di alcuni servizi quali il prestito o la ricollocazione dei libri a scaffale pare una strada percorribile.

Investire nella formazione del personale è rappresentato come un modo indiretto di ottimizzare la spesa: i bibliotecari, anche in numero limitato, devono essere qualificati e competenti. «Pochi bibliotecari, ma buoni» è stata la proposta di un responsabile SBA. In realtà, in molte risposte aperte la riduzione del personale sembra essere percepita come una prospettiva inevitabile, non programmata e pianificata dai SBA, ma piuttosto determinata da una situazione finanziaria sfavorevole e, in qualche modo, subita dagli stessi atenei.

Sulla riduzione della spesa per le risorse elettroniche sembra non esserci una prospettiva favorevole, anzi, alcuni intervistati ritengono questo il primo settore in cui non è dato programmare contrazioni del *budget*. L'atteggiamento sulle risorse elettroniche è duplice. Da un lato, esse sono percepite come una criticità: viene sottolineato che i costi sono sproporzionati rispetto alla disponibilità di bilancio e che è necessaria un'analisi attenta delle statistiche d'uso per acquistare in modo consapevole e coordinato. Dall'altro, le stesse vengono rappresentate, nelle parole dei coordinatori, come risorse che promuovono efficienza ed efficacia, in quanto permettono di accedere all'informazione a distanza, aumentano la fruibilità delle collezioni e favoriscono l'accentramento (con i relativi risparmi).

Pur con le dovute eccezioni, sembra che i risparmi debbano essere concentrati sui servizi tradizionali (solo 2 intervistati su 37 non ritengono possibile alcun risparmio in questo settore) e sulle spese per le collezioni cartacee. Anche in questo caso però ci sono numerosi *distinguo*, che richiamano la necessità di non rinunciare a questa importante porzione del patrimonio informativo della biblioteca; si avverte la necessità di reagire alla politica aggressiva di alcuni gruppi editoriali che monopolizzano l'utilizzo dei *budget* per le riviste elettroniche, sottraendo così lo spazio vitale ad altre risorse, più tradizionali ma ugualmente preziose. Spazi per un'ottimizzazione della spesa sembrano legati alla riduzione delle duplicazioni degli acquisti (in relazione all'accorpamento di punti di servizio) e delle rilegature dei periodici.

È interessante constatare come in queste risposte aperte si riscontri un ampio uso del modo condizionale dei verbi ("riterrai opportuno", "si dovrebbe", "potrebbe")

e anche di forme verbali impersonali (“è possibile”, “non è possibile”, “è necessario”, “bisogna”, “occorre”). Questo è forse il sintomo di una condizione di incertezza, che porta a esprimere le proprie opinioni in forma dubitativa o generica, senza una chiara prospettiva per il futuro.

In sintesi, si può dire che, pur manifestando una visibile incertezza riguardo al domani, gli intervistati appaiono determinati a continuare ad investire in capitale umano e innovazione, in coerenza con quanto emerge dalle risposte all'ultima domanda.

La domanda finale, forse la più complessa del questionario, era suddivisa in due parti: innanzitutto si mettevano in evidenza alcuni fenomeni contrastanti (riduzione dei finanziamenti, aumento dei costi e competizione) e si proponeva agli intervistati di identificare l'adeguatezza di alcune strategie o di proporre alternative; in seguito si chiedeva di esporre le azioni in corso e le prospettive future rispetto alla possibilità di un miglioramento dei singoli SBA rispetto agli indicatori nazionali. Anche questa domanda è stata evidentemente ritenuta stimolante: risposte ampie e molto articolate denotano una riflessione approfondita e una notevole dose di progettualità. Le risposte alla decima domanda richiamano tutti i temi trattati nelle domande precedenti in un'ottica di prospettiva e costituiscono una specie di *summa* delle opinioni espresse dai responsabili nella compilazione del questionario.

Nella prima parte della domanda appare interessante che gli intervistati abbiano dato la preferenza alle possibili risposte “stringere alleanze strategiche a geometria variabile” (3,11/4) e “privilegiare i servizi che producono eccellenza” (3,61/4). Le altre opzioni hanno riscosso meno successo: «ripensare la cooperazione in termini critici» (2,66/4) e “incrementare la vendita dei propri servizi all'esterno” (2,30/4).

Anche tra le altre possibili strategie vincenti proposte dagli intervistati traspare la visione di una nuova biblioteca, una biblioteca che realizza una propria identità di fronte agli interlocutori interni ed esterni costruendosi un ruolo nuovo, diverso da quello tradizionale.

Un rapporto differente e meno passivo rispetto agli editori può essere instaurato attraverso un'adesione decisa agli strumenti propri dell'*open access* (come i depositi istituzionali), mentre il rafforzamento dell'immagine della biblioteca all'interno degli atenei passa anche attraverso il coinvolgimento nelle funzioni di valutazione dei prodotti della ricerca.

Questa elaborazione concettuale di un diverso ruolo per le biblioteche si riscontra anche nelle risposte sulle azioni in corso e su quelle programmate per il miglioramento rispetto agli indicatori GIM, miglioramento che è considerato possibile per il proprio ateneo dalla totalità degli intervistati che hanno risposto (37/37).

Tra le azioni in corso c'è una certa enfasi sulle ristrutturazioni e gli accentramenti che appaiono anche nelle prospettive future di diversi coordinatori. La riorganizzazione in generale, non solo degli spazi, ma anche delle funzioni, è citata dalla maggioranza degli intervistati, alcuni dei quali riprendono anche il tema della misurazione e della valutazione, considerati strumenti su cui fondare l'analisi e la progettazione. Il «controllo organizzativo a partire dalla riprogettazione del sistema di misurazione e valutazione» si accompagna anche ad attività formative rivolte al personale, con lo scopo di «diffondere la cultura della misurazione e valutazione dei servizi».

Viene attribuito un valore strategico anche alla formazione e alla riqualificazione del personale, che è considerato una risorsa determinante per la qualità dei servizi. In particolare, si ritiene importante che i bibliotecari siano formati e stimolati a una maggiore attenzione ai bisogni degli utenti, bisogni che appaiono connessi anche alla necessità di elaborare una carta dei servizi. Responsabilizzazione e incen-

tivazione sono tra gli strumenti che i coordinatori intendono adottare per la valorizzazione delle risorse umane.

Comunicazione e marketing della biblioteca sono al centro dell'azione di diversi SBA, sia in direzione di una maggiore visibilità del sistema delle biblioteche, sia come maggiore coinvolgimento della componente studentesca e docente nella progettazione e, infine, come partecipazione dei SBA a iniziative degli atenei tese a migliorare le performance nella didattica e nella ricerca.

L'adozione di nuovi strumenti e il potenziamento di tutte le infrastrutture ed attività dedicate al digitale (compresi portali e depositi istituzionali) si accompagnano ad una diffusa attenzione per la formazione degli utenti: sono molti i responsabili SBA che dichiarano di avere già attivato o di avere in programma l'attivazione di iniziative di *information literacy*, anche in modalità *e-learning*: evidentemente si ritiene compito primario delle biblioteche favorire lo sviluppo di competenze informative soprattutto tra gli studenti, per incrementare l'uso delle risorse, e come valore aggiunto alle risorse stesse. Il *fund raising* si accompagna alla vendita di servizi agli utenti esterni come possibile strategia di risposta all'inadeguatezza dei *budget* rispetto ai bisogni, ma in generale questa criticità viene affrontata attraverso un processo di riorganizzazione e razionalizzazione della spesa.

Biblioteca digitale, riorganizzazione, formazione, valutazione e innovazione sono, in sintesi, i temi caldi su cui si concentra l'attenzione dei responsabili SBA, sia nella loro azione presente sia nella progettazione del futuro. È interessante notare quanto spesso le risposte di quest'ultima domanda del questionario siano espresse parlando alla prima persona plurale, a differenza di quanto accade in altri punti del questionario: si avverte qui un maggiore coinvolgimento e un senso di appartenenza e di condivisione che accompagnano in modo molto umano l'atteggiamento propositivo e costruttivo dei responsabili SBA.

Conclusioni

Dopo aver scomposto ed esaminato nel dettaglio ogni "tassello del puzzle", si è cercato di pervenire ad una visione olistica e meta-cognitiva, approfondendo ulteriormente il piano descrittivo, ma lasciando al lettore l'interpretazione (anche critica) dei risultati raccolti da questa indagine, in linea con i metodi qualitativi della ricerca sociale.

L'ultima fase del lavoro di analisi potrebbe essere paragonata alla composizione di una figura derivante dall'individuazione e dalla correlazione di vari punti, per riprendere una metafora cara agli approcci narrativi e autobiografici della ricerca, per cui solo alla fine il percorso di una vita può essere guardato come un disegno dotato di senso⁷.

Ecco che, da uno sguardo d'insieme agli esiti dell'indagine, sono emersi alcuni nuclei concettuali (biblioteca digitale, accorpamento/centralizzazione, miglioramento continuo) e sono stati individuati nessi significativi - in termini di efficienza

⁷ Adriana Cavarero, *Tu che mi guardi, tu che mi racconti. Filosofia della narrazione*, Milano: Feltrinelli, 2001, p. 7-11. L'autrice riporta una storia narrata da Karen Blixen nel libro *La mia Africa*: un uomo, che viveva presso uno stagno, una notte si mosse nell'oscurità a destra e a sinistra, in su e in giù, per tappare una falla; l'indomani, affacciandosi alla finestra, vide che «le orme dei suoi passi avevano disegnato sul terreno la figura di una cicogna». La metafora viene utilizzata per sottolineare il fatto che è necessaria una prospettiva dall'alto e a posteriori per cogliere il significato di una serie di eventi, programmati o casuali: «la storia viene sempre dopo, risulta: è imprevedibile e impadroneggiabile, proprio come la vita».

e di efficacia – tra fenomeni analizzati in vari punti del questionario (organizzazione interna ed esterna, servizi offerti e qualità percepita, formazione e comunicazione).

Riprendiamo ora la tripartizione degli esiti dell'indagine, secondo una prospettiva "dall'alto".

Alla luce di quanto è emerso dalla prima parte dell'indagine, relativa alle recenti esperienze maturate nelle biblioteche universitarie, si potrebbe affermare in estrema sintesi che l'avvento della biblioteca digitale ha avuto un impatto sull'efficienza e sull'efficacia.

Per quanto riguarda l'efficienza, l'impatto si è recepito sia in termini di organizzazione interna che esterna: da una parte, sono state centralizzate le attività inerenti le risorse elettroniche (e non solo) e sono stati creati uffici dedicati o gruppi di lavoro relativi all'opac e agli strumenti per la ricerca bibliografica; dall'altra è stata incrementata la cooperazione interuniversitaria per l'acquisizione delle RER o la condivisione delle raccolte e degli opac.

Rispetto all'efficacia, la biblioteca digitale ha inciso sui servizi offerti e sulla qualità percepita: il numero dei prestiti sembra aumentato soprattutto grazie al maggior numero di inventari in opac (talvolta legato a una maggiore cooperazione intra- e interuniversitaria), ai servizi online e al prestito automatizzato; la maggiore fruibilità delle biblioteche a livello digitale (v. opac e terminali per il pubblico) appare in parte correlata a una migliore qualità percepita da parte degli utenti; la disponibilità di nuove risorse e strumenti ha creato un nuovo bisogno di formazione degli utenti, che, se soddisfatto adeguatamente attraverso seminari e tutorial online, incide a sua volta sulla qualità percepita e sull'uso della stessa biblioteca da parte degli utenti remoti.

Anche la seconda parte dell'indagine, che mirava a raccogliere sia considerazioni sugli ultimi dati del GIM sia prospettive per il futuro da parte di direttori e delegati per le biblioteche universitarie, potrebbe essere letta secondo la lente dell'efficienza e dell'efficacia.

Molti ritengono che il recente fenomeno dell'accorpamento delle biblioteche possa impattare sull'efficacia, migliorando la qualità percepita con l'incremento di spazi e posti di lettura, con l'estensione dell'orario di apertura al pubblico, con la maggiore disponibilità di risorse bibliografiche (cartacee e online) e con l'aumento dei servizi erogati, da quelli più tradizionali e generici a quelli più customizzati e personalizzati (prestito, servizi interbibliotecari, *reference* specialistico, formazione degli utenti).

D'altro canto, la centralizzazione di attività sembra aver inciso sull'efficienza dell'organizzazione, a livello interno ed esterno, declinandosi nella concentrazione e nel coordinamento degli acquisti intra-ateneo e inter-ateneo e determinando quindi un'ottimizzazione delle procedure e un risparmio economico significativo, oltre che ulteriori vantaggi, quali una maggiore tutela verso il mercato editoriale, una migliore qualità delle risorse acquistate e una più vasta fruibilità del patrimonio bibliografico.

Secondo gli intervistati, inoltre, le nuove politiche di acquisizione dei SBA potrebbero a loro volta spingere il mercato editoriale verso una maggiore efficienza ed efficacia, da perseguire soprattutto attraverso fusioni a livello internazionale, riorganizzazioni di processi interni e specializzazioni nell'offerta e nei servizi.

Di fronte al nuovo che avanza, il mantenimento dei periodici cartacei appare da un lato legato alla scarsa offerta di risorse elettroniche in alcune aree disciplinari e dall'altro alla resistenza di alcune tipologie di utenti, ancorate alla tradizione e poco ricettive rispetto alla biblioteca digitale, per diffidenza o scarsi *information skills*. Questo fenomeno, come mettono in evidenza alcuni intervistati, potrebbe essere superato grazie ad un'intensa e capillare attività di *information literacy* curata dalle stesse biblioteche e ad una maggiore promozione dei servizi e delle risorse online.

Le prospettive per il futuro vedono il miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia: come?

Da un lato, mediante lo sviluppo organizzativo interno ed esterno, nel solco dell'accorpamento, della centralizzazione e del potenziamento della biblioteca digitale; dall'altro, mediante l'incremento delle attività di formazione e comunicazione, oltre che tramite l'erogazione di servizi sempre più avanzati e qualificati.

Le strategie per il futuro vedono una riorganizzazione interna che si traduce principalmente in: centralizzazione dei punti di servizio, ottimizzazione di processi e flussi di lavoro, concentrazione e coordinamento delle attività intra-ateneo, incremento della formazione del personale e riduzione dei servizi legati al cartaceo (rilegature, recuperi catalografici ecc.). Lo sviluppo organizzativo orientato all'esterno vede parimenti l'aumento della concentrazione e del coordinamento inter-ateneo, soprattutto orientato all'acquisto di risorse elettroniche, nonché un innalzamento delle alleanze strategiche.

Sul fronte dell'efficacia ritorna l'importanza strategica della formazione degli utenti e della promozione dei servizi, per migliorare la qualità percepita, ma non si segnalano strategie di rilevazione qualitative per raccogliere opinioni e desiderata degli utenti. Il pensiero dominante dei sistemi bibliotecari di ateneo risulta permeato dagli approcci quantitativi, di misurazione e rilevazione numerica, e sembra ancora poco incline ad accogliere strumenti di rilevazione verbale e di valorizzazione degli apporti soggettivi⁸.

Con questo contributo, oltre a riportare gli esiti della prima indagine qualitativa del GIM, si vuole mettere in evidenza il valore aggiunto degli approcci qualitativi⁹, scarsamente conosciuti e diffusi nel mondo bibliotecario italiano¹⁰.

In altri paesi europei ed americani i metodi qualitativi sono utilizzati da una decina di anni, non solo come supporto e completamento dei metodi quantitativi, ma

8 Cfr. una recente indagine di tipo qualitativo sul rapporto fra i direttori SBA e la misurazione: Maurizio di Girolamo, *Perché misuriamo? I sistemi bibliotecari di ateneo alle prese con il monitoraggio, tra entusiasmi e frustrazioni*, 54° Congresso nazionale AIB, <<http://www.aib.it/aib/congr/c54/mh-s.htm>>.

9 Sull'importanza degli approcci qualitativi nella valutazione delle biblioteche 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 pre-conference 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.

10 Cfr. alcune indagini qualitative realizzate di recente in biblioteche universitarie italiane: 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/>>; Ilaria Moroni, *Indagini qualitative per il miglioramento continuo: il caso di una biblioteca universitaria*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 4, p. 485-492; Ilaria Moroni, *Sulle tracce del reference. Tre indagini qualitative per scoprirne i misteri*, «Biblioteche oggi», 27 (2009), n. 5, p. 21-27. Monica Vezzosi, *Action research and information literacy: a case study at the University of Parma*, in: Elizabeth Connor, *Evidence-based librarianship: case studies and active learning exercises*, Oxford: Chandos Publishing, 2007; Monica Vezzosi, *Doctoral students' information behaviour: an exploratory study at the University of Parma (Italy)*, «New Library World», 110 (2009), n. 1/2, p.65-80.

anche come metodi autonomi e degni di un loro spazio nella letteratura del settore¹¹. In particolare, gli strumenti qualitativi puri, quali intervista e *focus group*, vengono utilizzati efficacemente per sondare aspetti latenti, per comprendere i motivi di alcuni fenomeni e per rilevare aspettative, bisogni e suggerimenti da parte degli utenti¹².

In un contesto che ha ormai acquisito, almeno in teoria, la centralità dell'utente nell'erogazione dei servizi e la logica del miglioramento nella gestione della qualità totale, appare fondamentale mettere in pratica attività di rilevazione che forniscono una preziosa occasione di ascolto dell'altro e che si aprono ad accogliere risposte inaspettate per andare incontro ad esigenze sempre nuove, al passo con i tempi.

11 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; Angelos Mitrelis [et al.], *Using qualitative research methods for the improvement of collaborative information searching tools design*, in: *Libraries in the digital age 2008*, Dubrovnik and Mljet (HR), June 2-7, 2008, conference paper <<http://eprints.rclis.org/13826/>>; 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.

12 Cfr. indagini puramente qualitative realizzate in vari paesi europei: 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; Ana Novo, *The value of collaboration: who, how, why*, in: *17th annual BOBCATSSS symposium (Bobcatss 2009)*, Porto (Portugal), January 28-30, 2009, conference paper <<http://eprints.rclis.org/15924/>>; Eva Ortoll-Espinet [et al.], *Information behaviour of university students*, in: *International conference on qualitative and quantitative methods in libraries. QQML2009*, Chania (Greece), May 26-29, 2009, conference paper <<http://eprints.rclis.org/16510/>>; 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.

QUESTIONARIO PER RESPONSABILI SBA E DELEGATI BIBLIOTECHE CRUI

Nome e cognome _____

SBA _____

Ruolo _____

I. ESPERIENZE PERSONALI RISPETTO ALLE TENDENZE NAZIONALI

1. CENTRALIZZAZIONE E CAMBIAMENTI

Dalle rilevazioni GIM 2002-2006 emergono alcuni fenomeni:

- una maggiore formalizzazione degli SBA (risposte al questionario SBA)
- una diversa distribuzione delle risorse umane (raddoppio del personale presso le strutture di coordinamento e leggera diminuzione di quello presso le biblioteche)
- una diversa distribuzione delle risorse umane e finanziarie a favore delle strutture centrali (indicatori sulle spese).

Nel suo SBA, non necessariamente in questi ultimi anni, al verificarsi di uno di questi fenomeni è corrisposto un reale cambiamento organizzativo? SI NO

Se sì, di che tipo e in che misura?

A Centralizzazione delle funzioni amministrative e contabili	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Centralizzazione degli acquisti di materiale a stampa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Centralizzazione degli acquisti di risorse elettroniche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Centralizzazione di alcune attività e servizi di back office (es. catalogazione, acquisizioni, etc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Centralizzazione di alcune attività e servizi di front office (es. ILL-DD)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
F Centralizzazione di alcune attività e servizi di biblioteca digitale (es. risorse elettroniche)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
G Centralizzazione delle attività di comunicazione, formazione e sviluppo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
H Altro (specificare): _____	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = per nulla; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto. Selezionare un'opzione per ogni riga.

2. FRUIBILITA' E QUALITA' PERCEPITA

Dall'indagine GIM emerge un significativo aumento degli indicatori relativi alla fruibilità:

- aumento degli inventari in OPAC
- aumento dei prestiti rispetto al patrimonio
- aumento delle postazioni informatiche sul totale dei posti a sedere destinati al pubblico

Nel suo SBA sono state realizzate indagini per rilevare la qualità dei servizi percepita dagli utenti? SI NO

Se sì, in quali anni? (indicare tutti gli anni in cui sono state realizzate indagini separati da "virgola"):

Se sì, ha riscontrato un nesso tra la qualità percepita a livello complessivo e il miglioramento della fruibilità? SI NO

Se sì, in che misura? (evidenziare in grassetto il N° scelto)

Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

3. SERVIZI TRADIZIONALI E STABILITÀ

Dalle rilevazioni GIM 2002-2006 emerge un aumento del prestito, nella linea della stabilità dei servizi tradizionali.

Nella sua struttura questa tendenza è confermata allo stato attuale? SI NO

Se sì, dal suo punto di vista in che misura i seguenti aspetti hanno inciso su questo fenomeno?

A Marketing e promozione dei servizi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Cooperazione nella condivisione delle raccolte	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Aumento significativo del patrimonio bibliografico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Incremento degli inventari in OPAC	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Altro (specificare):	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = per nulla; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto. Selezionare un'opzione per ogni riga.

4. BIBLIOTECA DIGITALE E INNOVAZIONE

Dall'indagine GIM emerge un aumento di tutti gli indicatori relativi ai servizi di biblioteca digitale:

- aumento delle spese per le risorse elettroniche
- aumento di e-journals
- potenziamento dell'infrastruttura informatica

A suo avviso quali altri indicatori potrebbero confermare la tendenza all'innovazione o limitarne la portata?

Di fronte all'introduzione di servizi di biblioteca digitale, quali sono stati i conseguenti cambiamenti nell'organizzazione del lavoro?

Apporre una crocetta nel riquadro. È possibile scegliere più opzioni.

A Creazione di nuovi uffici preposti alla gestione delle RER	<input type="checkbox"/>
B Gruppi di lavoro interni a progetto per l'implementazione di un nuovo servizio	<input type="checkbox"/>
C Attribuzione delle competenze relative ai servizi di biblioteca digitale agli uffici tradizionali	<input type="checkbox"/>
D Impiego di risorse umane con competenze specifiche afferenti a strutture esterne allo SBA	<input type="checkbox"/>
E Cooperazione interuniversitaria	<input type="checkbox"/>
F Outsourcing	<input type="checkbox"/>
G Altro (specificare):	<input type="checkbox"/>

II. CONSIDERAZIONI SUI DATI NAZIONALI E PROSPETTIVE PER IL FUTURO

5. ACCORPAMENTO ED EFFICACIA

Dalle rilevazioni GIM 2002-2006 emerge una tendenza all'accorpamento delle biblioteche che, oltre a un aumento dell'efficienza, sembra favorire la fruibilità e l'accessibilità di servizi, spazi e risorse.

Dal suo punto di vista l'accorpamento può migliorare anche l'efficacia? **SI** **NO**

Se sì, in che misura l'accorpamento può incidere sui seguenti aspetti?

A Spazi e posti di lettura	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Patrimonio bibliografico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Prestito e servizi interbibliotecari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Formazione degli utenti e reference specialistico	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Offerta di risorse elettroniche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
F Altro (specificare):	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = per nulla; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto. Selezionare un'opzione per ogni riga.

Se no, perché?

6. ACCENTRAMENTO E SVILUPPO DEL MERCATO EDITORIALE

Secondo lei, l'accorpamento/accentrimento rilevato ha determinato la concentrazione anche degli acquisti a livello centrale di ateneo (SBA) o interateneo (ad es. gare d'appalto e acquisti consorziati)? **SI** **NO**

Se sì, in che misura? (selezionare un'opzione)

Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Perché?

Come pensa che il mercato editoriale si adatterà a queste nuove politiche di acquisizione?

Apporre una crocetta nel riquadro. È possibile scegliere più opzioni

A Mediante raggruppamenti di imprese	<input type="checkbox"/>
B Mediante acquisizioni e fusioni (anche a livello internazionale)	<input type="checkbox"/>
C Mediante specializzazione nell'offerta (disciplinare, linguistica) e nei servizi (es. approval plan)	<input type="checkbox"/>
D Mediante ampliamento dell'offerta (generalista)	<input type="checkbox"/>
E Mediante esclusione degli intermediari (commissionarie) dalla catena di vendita	<input type="checkbox"/>
F Mediante valorizzazione degli intermediari	<input type="checkbox"/>
G Mediante riorganizzazione dei processi interni (rete commerciale, infrastruttura tecnologica)	<input type="checkbox"/>
H Altro (specificare):	<input type="checkbox"/>

7. PERIODICI CARTACEI ED ELEMENTI DI CONTINUITÀ

Dall'indagine GIM emerge che nel 2006 gran parte del budget a disposizione della biblioteca era ancora utilizzato per mantenere la collezione dei periodici cartacei.

Ritiene che tale tendenza sia confermata a tre anni di distanza?SI NO **Se sì, alla luce della sua esperienza, quanto incidono i seguenti fattori su questo dato?**

A Conservazione delle collezioni cartacee in funzione delle diverse discipline presenti in Ateneo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Vincoli editoriali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Esenzione dell'IVA	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Ridotta copertura dell'online in alcune aree disciplinari	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Altro (specificare):	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = per nulla; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto. Selezionare un'opzione per ogni riga.

8. EFFICIENZA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Dalle rilevazioni GIM 2002-2006 emerge un incremento di tutti gli indicatori relativi all'efficienza.

Di fronte alla necessità di offrire nuovi e migliori servizi, secondo lei in che misura si potrebbe intervenire sui seguenti aspetti per migliorare l'efficienza?

A Automazione delle procedure	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Ottimizzazione di processi e flussi di lavoro	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Razionalizzazione organizzativa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Politiche di incentivazione del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Maggior formazione del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
F Maggior cooperazione con le altre strutture interne all'Ateneo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
G Altro (specificare):	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = per nulla; 2 = poco; 3 = abbastanza; 4 = molto. Selezionare un'opzione per ogni riga.

9. INVESTIMENTI E PROSPETTIVE

Dall'indagine GIM emerge che:

- diminuisce la spesa totale delle biblioteche sulla spesa dell'ateneo
- raddoppia la spesa per risorse elettroniche
- resta invariata la spesa per utente
- oltre metà delle spese per risorse bibliografiche rimane per materiale a stampa
- diminuiscono le spese per risorse bibliografiche sul totale delle spese
- cambia la distribuzione delle spese (aumentano quelle degli SBA e diminuiscono quelle delle biblioteche)
- aumenta la spesa per il personale strutturato

In previsione di un'eventuale contrazione del budget destinato alle biblioteche, in quali aree ritiene opportuno ridurre/ottimizzare la spesa e in che misura?

A Materiale bibliografico a stampa	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Risorse elettroniche	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Sistemi di automazione (es. OPAC, portali, web. etc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Servizi tradizionali (es. rilegature, recuperi catalografici, etc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
F Riduzione dei punti di servizio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
G Altro (specificare):	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = 0%; 2 = 1%-24%; 3 = 25%-50%; 4 = 50%-100%. Selezionare un'opzione per ogni riga.

Perché?

10. SCENARIO ATTUALE E STRATEGIE PER IL FUTURO

Attualmente gli SBA si trovano a fronteggiare fenomeni contrastanti:

- riduzione dei finanziamenti
- aumento dei costi dei servizi e dei contenuti scientifici
- aumento della competizione interna (fra strutture e dipartimenti), esterna (fra atenei) e internazionale (ranking mondiali)

Alla luce dello scenario attuale, dal suo punto di vista quale potrebbe essere la strategia "vincente"?

Esprimere un grado di accordo rispetto alle seguenti affermazioni.

A Ripensare alla cooperazione in termini critici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B Stringere alleanze strategiche, "a geometria variabile"	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C Incrementare la vendita dei propri servizi all'esterno	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
D Privilegiare i servizi ad alto valore aggiunto che producono eccellenza nella didattica e nella ricerca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
E Altro (specificare):	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Legenda: 1 = per nulla d'accordo; 2 = poco d'accordo; 3 = abbastanza d'accordo; 4 = molto d'accordo. Selezionare un'opzione per ogni riga.

Le indagini GIM, oltre a fornire tendenze a livello nazionale hanno individuato, sia rispetto a singoli indicatori sia mediante l'analisi multivariata, alcuni comportamenti comuni a gruppi di SBA, fornendo di fatto un posizionamento di ogni SBA rispetto all'indicatore nazionale e agli altri SBA, in una possibile ottica di benchmarking.

Ritiene che il posizionamento del suo SBA sia migliorabile rispetto a uno o più indicatori? SI NO

Se sì, quali azioni ha già adottato e quali pensa di adottare?

ABSTRACT Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 50 n. 1/2 (marzo/giugno 2010), p. 89-108.

Biblioteche universitarie tra passato e futuro: esperienze e prospettive dei sistemi bibliotecari di ateneo in un'indagine qualitativa

L'articolo riporta gli esiti della prima indagine qualitativa promossa dal Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo (GIM), realizzata nel giugno 2009 al fine di stimolare una riflessione sul passato, sulla situazione attuale e sulle prospettive future delle biblioteche universitarie. L'indagine si proponeva di raccogliere esperienze e considerazioni dei responsabili SBA e dei delegati biblioteche CRUI rispetto ai dati rilevati a livello nazionale e riportati nell'ultima rilevazione di GIM. Lo strumento di rilevazione utilizzato è stato un questionario a domande aperte e chiuse, che ha permesso di far emergere opinioni e motivazioni individuali e, al contempo, di raffrontare e misurare alcuni aspetti trasversali, su un campione di 40 rispondenti. In fase di analisi dei dati e di stesura del rapporto di ricerca si è privilegiato un approccio tipico dei metodi qualitativi, valorizzando i contributi soggettivi e mettendo in evidenza categorie concettuali costruite a posteriori, sulla base del materiale raccolto. Nel mondo biblioteconomico italiano i metodi qualitativi delle scienze sociali sono ancora poco conosciuti e praticati e con questo contributo si vuole dare un impulso in questa direzione, presentando un'esperienza e fornendo una cornice teorica di riferimento.

University libraries between the past and the future: experiences and prospects of university library systems in a qualitative analysis

The article presents the results of the first qualitative investigation promoted by the Interuniversity Group for monitoring university library systems (GIM) that was carried out in June 2009. Its aim was to stimulate a reflection on the past and current situation and on future prospects of university libraries. The investigation intended collecting experiences and considerations of those in charge of the SBA and the librarian delegates of the CRUI with regard to information gathered at national level and reported in the last survey of the GIM. The survey tool used was a questionnaire with open and closed questions, which allowed individual opinions and motivations to be expressed and, at the same time, the comparison and measurement of some transversal aspects, on a sample of 40 persons replying. During the analysis of the information gathered and the drafting of the research report an approach typical of qualitative methods was preferred, developing the subjective contributions and highlighting conceptual categories constructed afterwards on the basis of the material collected. In the Italian library world qualitative methods of social sciences are still little known and practiced and it is hoped that this contribution will be an incentive in this direction, presenting an experience and providing a reference theoretic framework.