

Questionari e interviste agli utenti di una biblioteca universitaria

Indagini quantitative e qualitative
a confronto



Federica De Toffol e Ilaria Moroni
Biblioteca di Ateneo
Università degli Studi di Milano – Bicocca



Seminario AIB Lombardia, 17 settembre 2007

"Oltre i dati e gli indicatori: motivazione, percezione, soddisfazione dell'utenza"

Indagini quantitative nella Biblioteca di Ateneo

- I. Indagine sull'utilizzo delle Risorse Elettroniche Remote
 - *perché?* importanza strategica delle risorse e dei servizi digitali nel contesto della Bicocca
 - *quando?* 2001 e 2002

- II. Indagine sulla soddisfazione degli utenti della Biblioteca
 - *perché?* ottenere un feed-back sul livello della qualità dei servizi erogati
 - *quando?* Novembre 2002 – Giugno 2004

 - *Con chi?* Dipartimento di Metodi Quantitativi per l'Economia

Questionario sulla soddisfazione degli utenti: alcuni obiettivi

- Verificare la percezione degli utenti rispetto al livello qualitativo dei servizi erogati
- Misurare i punti di forza e di debolezza di ciascun servizio
- Comprendere i bisogni e le priorità degli utenti
- Programmare interventi e obiettivi realmente rispondenti alle esigenze degli utenti serviti

Tempistica del progetto

- Novembre 2002 – marzo 2003:
progettazione e redazione del questionario
- 18 novembre 2003 – 16 gennaio 2004:
somministrazione del questionario a un campione predefinito di utenti
- Gennaio – giugno 2004: elaborazione dei risultati

Progettazione del questionario

- Selezione dei servizi e aspetti relativi alla Biblioteca relativamente ai quali sondare il livello di soddisfazione degli utenti

- Articolazione in tre aree:
 - Informazioni generali sull'utente [11 quesiti]
 - Soddisfazione [14 quesiti]
 - Importanza [un quesito]

Informazioni generali sull'utente

- Quesiti su:
 - Data di nascita
 - Sesso
 - Tipologia di utente [tipo di corso seguito, anno di iscrizione]
 - Rapporti con altre biblioteche
 - Frequenza d'uso
 - Motivi d'uso

Area della Soddisfazione

- Caratteristiche generali della Biblioteca
 - Orario
 - Personale
 - Spazi fisici
 - Capacità di comunicazione
- Servizi
 - Carta dei Servizi
 - Sito Web
 - OPAC
 - Prestito
 - Consultazione
 - Reference
 - Servizi interbibliotecari
 - Risorse elettroniche

Area dell'importanza

- L'utente attribuisce un livello di importanza da 1 a 5 a:
 - Orario
 - Numero di posti a sedere
 - Patrimonio
 - Collocazione
 - OPAC
 - Prestito
 - Consultazione
 - Servizi interbibliotecari
 - Reference
 - Risorse elettroniche

Redazione del questionario

- Formulazione dei quesiti
 - Pertinenza rispetto agli obiettivi
 - Ordine di presentazione
 - Utilizzo di domande-filtro
 - Scelta lessicale
 - Determinazione del periodo di riferimento
 - Scelta della scala di valutazione
 - Scelta della modalità di somministrazione

Verifica del questionario

- Somministrazione a un campione ristretto di utenti
 - Verifica dei tempi necessari alla compilazione
 - Segnalazione delle domande non chiare

- Revisione del questionario

Un esempio di quesito

2.9) Ha preso in prestito dei libri negli ultimi due mesi? Si No

(Se si) Indichi il suo livello di soddisfazione relativamente a

prenotazione di libri eventualmente già in prestito 1 2 3 4 5 non so

aiuto del personale se non si trova il materiale 1 2 3 4 5 non so

durata del prestito 1 2 3 4 5 non so

numero di libri ottenibili in prestito 1 2 3 4 5 non so

attesa per il prestito 1 2 3 4 5 non so

servizi via Web 1 2 3 4 5 non so

Determinazione del campione

- Utilizzo di un campione per quote
- Determinazione delle quote sulla base dei dati rilevati dal sistema degli accessi
- Rappresentazione delle informazioni raccolte in una quota composta da 100 unità

Somministrazione del questionario

- Somministrazione per contatto diretto agli utenti al momento dell'ingresso in Biblioteca
- Ricorso a studenti collaboratori appositamente addestrati
- Campione previsto
 - 450 utenti presso la Sede Centrale
 - 100 utenti presso la Sede di Scienze
 - 100 utenti presso la Sede di Medicina

Analisi dei risultati

- Questionari validi
 - 416 per la Sede Centrale
 - 139 per la Sede di Scienze

- 27 questionari esclusi

- Analisi dei dati con SPSS
 - Frequenza delle risposte
 - Valore medio

Qualche risultato

(1)

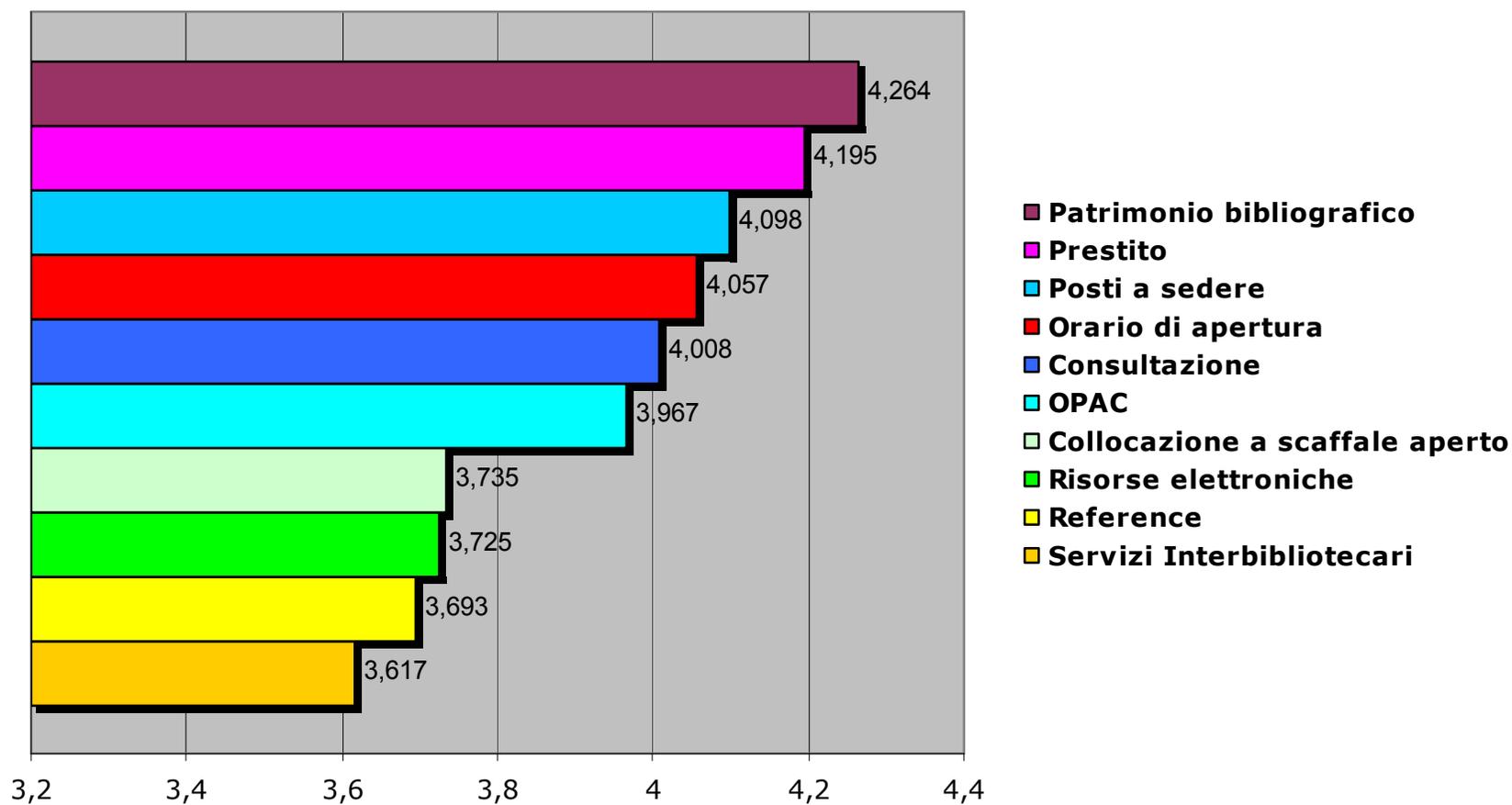
- Capacità di comunicazione della Biblioteca rispetto ai servizi offerti
 - Classe modale: 3 [41,4%]
 - Valore medio: 2.767 [35,7% di giudizi negativi]

- Intervento: incremento della comunicazione esterna
 - Pubblicazione di una guida ai servizi della Biblioteca
 - Predisposizione e diffusione di nuova cartellonistica nelle sale di lettura

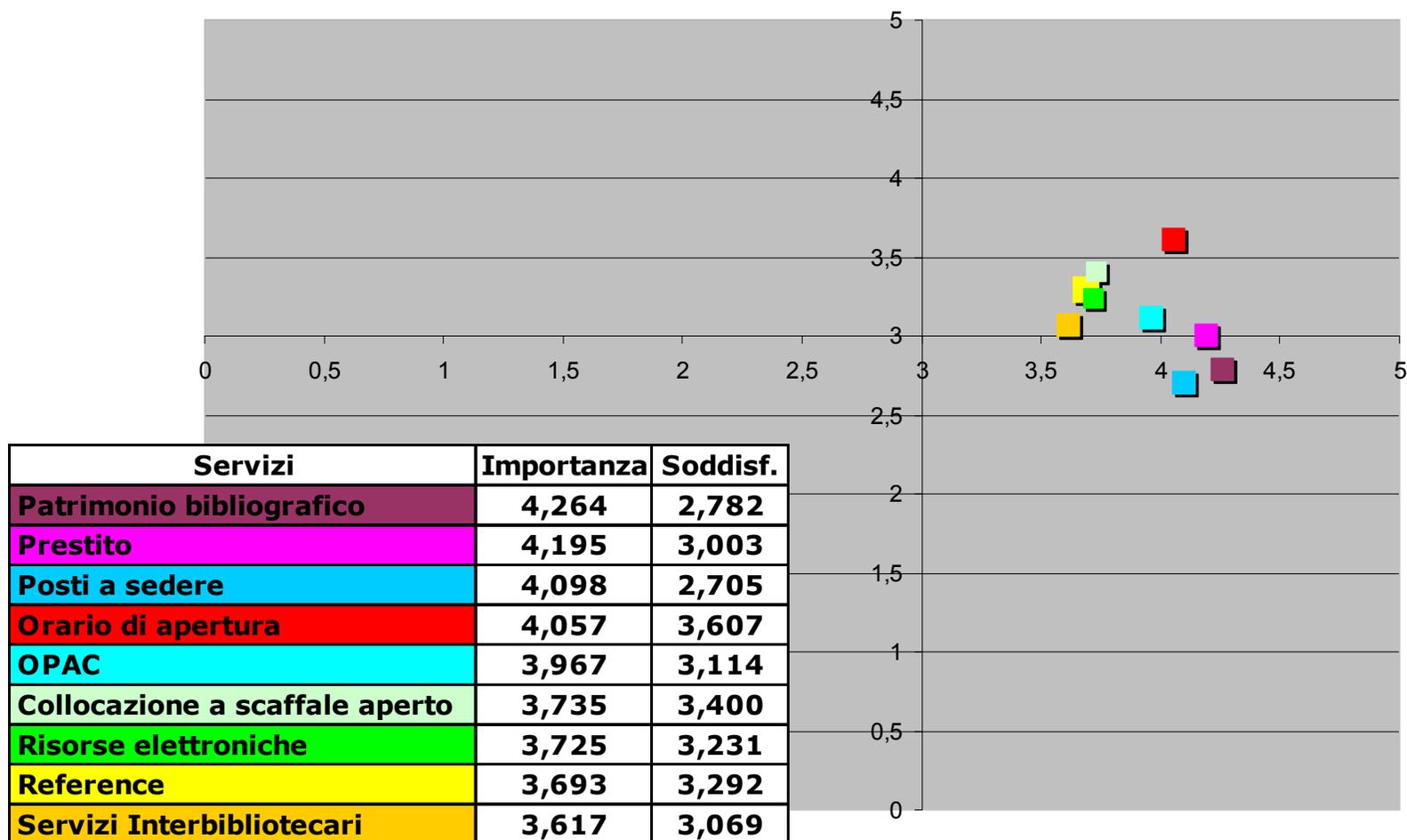
Qualche risultato (2)

- Soddifazione rispetto alla durata del prestito
 - Valore medio: 2.879 [37,5% di giudizi negativi]
 - Soddifazione rispetto al numero di libri ottenibili in prestito:
 - Valore medio: 2.671 [46,9% di giudizi negativi]
- ➔ Nessun intervento, ritenendo che le politiche adottate fossero in linea con la mission della Biblioteca

Ciò che è risultato importante per gli utenti



Importanza vs soddisfazione



Il questionario sull'uso delle risorse elettroniche

- Indirizzato ai docenti
- Contatto via e-mail
- Richiesta di e-mail di riscontro
 - Invio di un sollecito
- Progettazione del questionario
 - Compilazione ridotta entro i quindici minuti
 - Una ventina di quesiti
 - Form online con pulsante finale per l'invio dei dati

Struttura del questionario

- Otto aree:
 - Informazioni sul rispondente
 - Identificazione degli effettivi utenti delle risorse
 - Informazioni relative a frequenza e intensità d'uso delle risorse
 - Tre aree su informazioni relative alla soddisfazione [completezza, prestazioni, utilità]
- Scala di valutazione a cinque
- Domande aperte sulle motivazioni dei giudizi negativi

Le due indagini

2001:

- Tot. popolazione: 508
- Tasso di risposta: 53,1 %
- Analisi dei dati a cura di un laureando

2003:

- Tot. popolazione: 598
- Tasso di risposta: 58,5%
- Analisi dei dati a cura di uno studente collaboratore appositamente individuato

Alcune considerazioni finali

- Notevole incremento nell'uso delle RER da un anno all'altro
- Difformità nell'uso tra i diversi settori disciplinari
- Incremento della soddisfazione
- Giudizio costante sull'utilità delle RER
- Analisi costo/utilizzo

Indagini qualitative nella Biblioteca di Ateneo

I. Ricerca-azione sugli Studenti Collaboratori

- *perché?* ricevere feedback approfonditi da utenti-collaboratori per migliorare la struttura
- *quando?* progetto pilota nel 2003, poi monitoraggio costante

II. Indagine sui servizi della Sede di Scienze

- *perché?* capire i motivi dello scarso utilizzo di alcuni servizi per risolvere il problema
- *quando?* maggio-giugno 2007 (progetto promozionale in corso)

I. Ricerca-azione sugli Studenti Collaboratori (1)

Progetto pilota del 2003

Premessa

- ❑ problemi relazionali e scarsa efficienza di diversi Studenti Collaboratori (d'ora in poi SC)
- ❑ bisogno di un feedback approfondito da alcuni utenti

Finalità del progetto

- ❑ capire le cause dei problemi e intervenire
- ❑ conoscere l'opinione di alcuni utenti per offrire un servizio migliore

Modalità e tempistica del progetto

- ❑ interviste individuali proposte a tutti gli SC
- ❑ luglio-dicembre 2003 per rilevazione e interventi migliorativi

I. Ricerca-azione sugli Studenti Collaboratori (2)

Interviste: a chi, cosa, come

Soggetti coinvolti nella "ricerca qualitativa"

- 53 SC, di tutte e 3 le sedi (Centrale, di Scienze e di Medicina) e di 3 turni diversi (eccetto la Sede di Medicina)

Aree tematiche delle "domande aperte"

- motivazioni/aspettative iniziali, percezioni e bilancio dell'esperienza
- opinioni e suggerimenti sulla collaborazione a 150 ore, sull'organizzazione e sui servizi della Biblioteca

Propositi del colloquio "vis à vis"

- creare un momento di ascolto attento e interessato
- favorire la riflessione sull'esperienza individuale
- far emergere aspetti latenti, emotivi e cognitivi profondi

I. Ricerca-azione sugli Studenti Collaboratori (3)

Esiti della rilevazione

Motivazioni/aspettative, percezione e bilancio dell'esperienza

- utile la conoscenza del funzionamento della biblioteca
- piacevole l'interazione con altri studenti in un ruolo diverso
- frustrante lo svolgimento di attività solitarie al back office

Opinioni e suggerimenti sulla collaborazione a 150 ore

- rendere più visibile il ruolo degli SC
- permettere a ciascuno di lavorare con il pubblico
- conoscere meglio l'organizzazione del lavoro e alcuni servizi

Valutazione della biblioteca e dei suoi servizi

- ottimo ambiente per lo studio e la consultazione
- materiale bibl. ampio ma poco ricco in alcune discipline
- alcuni servizi e strumenti sono poco conosciuti

I. Ricerca-azione sugli Studenti Collaboratori (4)

Interventi migliorativi

Formazione iniziale e in itinere, clima organizzativo

- incontro di accoglienza, in gruppo, e visita guidata della biblioteca
- introduzione di figure di riferimento per le varie mansioni

Aspetti gestionali, motivazionali e di comunicazione interna

- attribuzione di un cartellino identificativo agli SC
- alternanza per attività di back office/front office
- cura di bacheca, documenti e istruzioni dedicate agli SC

Servizi della biblioteca e comunicazione esterna

- potenziamento degli acquisti in determinate aree disciplinari
- incremento e miglioramento della comunicazione (depliants e Guida sui servizi, istruzioni all'uso dell'OPAC accanto ai terminali etc.)

I. Ricerca-azione sugli Studenti Collaboratori (5)

Monitoraggio costante dal 2004 a oggi

Finalità

- ❑ capire per tempo eventuali problemi e intervenire
- ❑ conoscere l'opinione di alcuni utenti per migliorare i servizi

Modalità

- ❑ autointerviste scritte e anonime in tutte le sedi
- ❑ condivisione degli esiti con lo staff per approntare eventuali interventi migliorativi

Interventi in base agli esiti

- ❑ maggiore coinvolgimento degli SC in attività di prestito e comunicazione
- ❑ miglioramento progressivo della formazione degli SC
- ❑ alternanza permanente di alcuni SC in attività di back office/front office

II. Indagine sui servizi della Sede di Scienze (1)

Progetto pilota del 2007

Premessa

- ❑ scarso utilizzo di alcuni servizi (reference, sala periodici) e difficoltà di comunicazione
- ❑ bisogno di un feedback approfondito da alcuni utenti

Finalità del progetto

- ❑ capire le cause dei problemi e intervenire
- ❑ conoscere l'opinione e l'esperienza di alcuni utenti per offrire un servizio migliore e comunicare meglio

Modalità e tempistica del progetto

- ❑ interviste individuali proposte a 20 utenti
- ❑ aprile-dicembre 2007 per rilevazione e interventi migliorativi

II. Indagine sui servizi della Sede di Scienze (2)

Interviste: a chi, cosa, come

Soggetti coinvolti nell'indagine

- ❑ campione rappresentativo di 20 utenti: studenti di diversi corsi di laurea e anni di iscrizione, dottorandi e ricercatori di varie aree disciplinari

Aree tematiche delle domande

- ❑ percezione, valutazione e utilizzo della sede
- ❑ conoscenza, uso e soddisfazione rispetto ai servizi
- ❑ modalità di ricerca bibliografica e ruolo della biblioteca

Propositi dell'intervista

- ❑ ascoltare e favorire la riflessione sull'esperienza individuale
- ❑ far conoscere servizi e strumenti poco noti

II. Indagine sui servizi della Sede di Scienze (3)

Esiti della rilevazione

Percezione, valutazione e utilizzo della sede

- ambiente ideale per lo studio e la consultazione di libri
- ejournal molto usati da dottorandi e ricercatori
- sala periodici poco utilizzata per la consultazione

Conoscenza, uso e soddisfazione rispetto ai servizi

- molto noti e usati sala lettura, consultazione e prestito
- poco noti e molto apprezzati reference, servizi interbibliotecari e risorse elettroniche

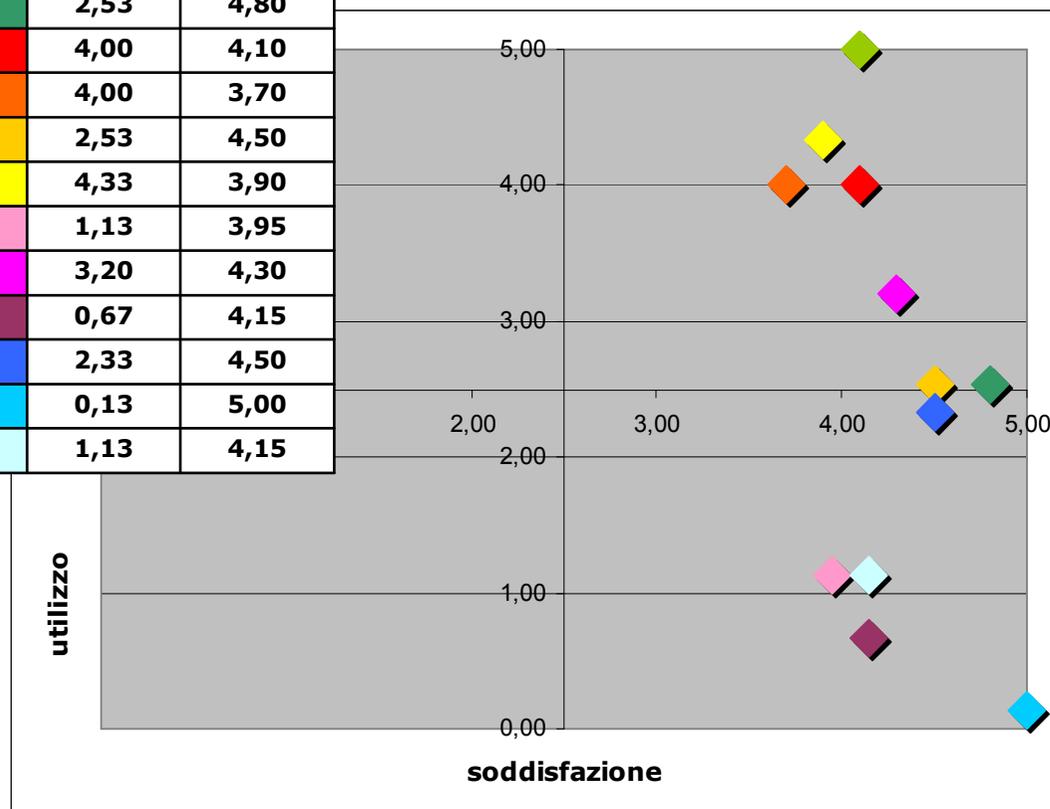
Modalità di ricerca bibliografica e ruolo della biblioteca

- ricerca a scaffale per CDD e in banche dati per keywords
- scoperta di servizi e strumenti ritenuti molto utili (reference, LinX, ricerca in OPAC per CDD, servizi di SFX) ³¹

II. Indagine sui servizi della Sede di Scienze (4)

Alcuni esiti: uso e soddisfazione rispetto ai servizi

Servizi	utilizzo	soddif.
Sala lettura-studio	5,00	4,10
Quick reference	2,53	4,80
Postazioni informatizzate	4,00	4,10
Utilizzo OPAC	4,00	3,70
Vetrina delle nuove acquisizioni	2,53	4,50
Consultazione libri, periodici etc.	4,33	3,90
Servizio fotocopiatura	1,13	3,95
Servizio prestito libri	3,20	4,30
Servizi interbibliotecari	0,67	4,15
Periodici elettronici, banche dati, LinX	2,33	4,50
Servizio di reference	0,13	5,00
Sito web	1,13	4,15



II. Indagine sui servizi della Sede di Scienze (5)

Considerazioni e prospettive dello staff

Considerazioni sull'indagine

- conferme utili su alcune percezioni e scoperte interessanti su aspetti ignorati
- metodologia efficace, poiché permette di approfondire alcune problematiche e di avere un quadro d'insieme su un campione rappresentativo

Prospettive di intervento

- condividere l'esperienza con lo staff delle altre sedi, proponendo di svolgere indagini analoghe con i dovuti adattamenti alle varie realtà
- elaborare una strategia di promozione dei servizi meno conosciuti (mediante cartelloni, depliant, segnalibri, comunicazioni al personale docente, incontri con gli studenti etc.)

Altre indagini qualitative mirate

- **Focus group sulla Guida alla Biblioteca**
 - *perché?* realizzare un prodotto in funzione dei destinatari
 - *a chi?* 21 utenti (3 gruppi di 7 persone)
 - *quando?* giugno 2004 (guida pubblicata nell'ottobre 2004)

- **Test e valutazione del nuovo Sito Web**
 - *perché?* mettere a punto un prodotto prima della sua distribuzione
 - *a chi?* 30 utenti (10 per ogni sede)
 - *quando?* febbraio 2006 (sito web on line da aprile 2006)

Indagini quantitative e qualitative a confronto

	Indagini quantitative	Indagini qualitative
<i>Perché?</i>	Misurare fenomeni Sondare opinioni	Capire cause di problemi Scoprire aspetti latenti
<i>Cosa?</i>	Grado di soddisfazione, utilizzo, importanza...	Aspettative, percezioni, vissuti, desideri...
<i>A chi?</i>	Campione ampio Tot popolazione	Campione circoscritto Casi emblematici
<i>Come?</i>	Questionari Domande chiuse	Interviste Domande aperte
<i>Prima...</i>	Creazione questionario Individuazione campione	Formulazione traccia Intercettazione campione
<i>Poi...</i>	Analisi dei dati automatizzata e statistica	Analisi degli esiti laboriosa e interpretativa