

Valutazione del servizio di *reference* in ambito economico, medico, pedagogico e psicologico – sessioni del 2010

Rapporto di Ilaria Moroni

Sommario



- Premessa
- Oggetto dell'indagine
- Finalità dell'indagine
- Modalità dell'indagine
- Campione esaminato
- Articolazione del questionario
- Criteri di analisi dei dati
- Esiti dell'indagine
- Considerazioni sull'indagine
- Propositi post indagine
- Appendice
- Contatti

Premessa [1]



Nel 2010 è stata realizzata un'indagine sul servizio di reference in ambito medico, economico e pedagogico.

Il rapporto di ricerca è stato condiviso con tutti i **colleghi** della biblioteca che si occupano del reference specialistico per le varie aree disciplinari.

Dal confronto è emersa l'idea di replicare la rilevazione nel 2011, estendendola all'**area psicologica**; è stato quindi utilizzato il medesimo questionario di valutazione per poter comparare i dati.

L'indagine del 2011 ha riguardato le **sessioni di reference** realizzate esclusivamente nel **2010**.

Premessa [2]



In seguito all'indagine sul reference del 2010 e ad altre [indagini sui servizi bibliotecari](#), sono stati realizzati diversi **interventi migliorativi** inerenti il reference in senso lato:

- organizzazione di [seminari](#) mensili sulla ricerca di libri e articoli per argomento, a partire da gennaio 2010;
- creazione di una sezione dedicata all'[Information Literacy](#) sul sito web, con una pagina ricca di [guide](#) e tutorial per la ricerca bibliografica;
- miglioramento contenutistico e grafico della pagina web dedicata al [reference](#);
- aggiornamento e miglioramento del [sito web](#) e dei [volantini](#) sui servizi della biblioteca.

Oggetto dell'indagine



- Il servizio di reference della Biblioteca di Ateneo è offerto a tutti gli utenti interni e agli utenti di enti convenzionati e consiste in un'attività di **supporto** fornita dal personale bibliotecario per effettuare una **ricerca bibliografica** (su cataloghi, banche dati, riviste elettroniche, siti internet).
- Nella Sede Centrale e nella Sede di Medicina il [reference](#) viene erogato su **appuntamento** e per ciascuna area disciplinare c'è un bibliotecario di riferimento; il reference è **individuale** e ha una durata compresa tra 1 e 2 ore.

Nota: per l'area di Scienze della Formazione a partire dal 2009 è stato introdotto il "reference collettivo": si realizza un incontro della durata di 2 ore circa con 2 o 3 utenti in cui si illustrano gli strumenti e le strategie di ricerca, con esempi mirati sugli argomenti di interesse; in tal modo si ottimizzano i tempi di erogazione del servizio e si favorisce un confronto tra studenti/laureandi che poi possono supportarsi a vicenda nello svolgimento della ricerca bibliografica e/o nella stesura della tesi.

Finalità dell'indagine



- Raccogliere dagli utenti un **feedback sul servizio di reference**, a distanza di tempo dalla sessione di reference.
- Conoscere il **gradimento** e l'**utilità del servizio di reference** rispetto a vari aspetti (strumenti e strategie di ricerca, dinamiche relazionali, tempo dedicato etc.).
- Scoprire eventuali **aree di miglioramento** per la biblioteca e per i bibliotecari addetti al servizio.
- Realizzare l'indagine su **quattro aree disciplinari** e poi estenderla eventualmente ad altre aree disciplinari.

Modalità dell'indagine



- **Questionari** somministrati via **email** nel periodo giugno 2010/febbraio 2011, agli utenti che hanno usufruito del reference rispetto alle aree disciplinari di Economia, Medicina, Psicologia e Scienze della Formazione nel 2010.
- Indagine con metodo misto (quantitativo e qualitativo): questionario con **domande chiuse**, per misurare il grado di soddisfazione su determinati aspetti, e **domande aperte**, per far emergere considerazioni e suggerimenti.
- Questionari somministrati e analizzati da **Ilaria Moroni** e da **Laura Colombo**, che ha realizzato in particolare l'analisi del testo relativo alle domande aperte.

Campione esaminato



- Destinatari del questionario: 485 utenti, di cui 48 di Economia, 306 di Medicina, 64 di Scienze della Formazione e 67 di Psicologia.
- Rispondenti al questionario: **80 utenti**, di cui:
 - o 13 di Economia
 - o 28 di Medicina
 - o 21 di Psicologia
 - o 18 di Scienze della formazione.
- Tipologia generica del campione: prevalgono gli **studenti del corso di laurea triennale** che hanno usufruito di una sessione di reference della **durata media di 1,5 ore**.

Articolazione del questionario



- Il questionario richiede una **valutazione** quantitativa (punteggio su scala 1-6) e qualitativa (motivazioni della valutazione e specificazioni su vari aspetti) rispetto a:
 - A) **Bibliotecario** di reference
 - B) **Utilità** della **sessione** di reference
 - C) **Utilità a posteriori** del reference
 - D) **Tempistica** del reference
 - E) **Comunicazione** del reference
- Le ultime due domande del questionario rilevano:
 - F) **Advocacy**: “consigliaresti il reference ad un amico?”
 - G) **Suggerimenti** allo staff della biblioteca per migliorare

Criteri di analisi dei dati



- **Domande chiuse** (A-F) – valutazione QT (quantitativa)

Si riporta la media delle risposte date per le domande a risposta ordinata (scala 1-6) e la percentuale di tipologie di risposta per la domanda dicotomica (sì/no).

Nota: si è scelta la scala 1-6 in quanto scala pari (onde evitare l'errore mediano), più granulare della scala 1-4 ma meno "scolastica" della scala 1-10, che limita psicologicamente l'attribuzione di valori estremi.

- **Domande aperte** (A-G) – valutazione QL (qualitativa)

Sono state individuate categorie di risposta e si riporta una sintesi dei concetti espressi, con un linguaggio aderente ai testi originali.

Nota: i numeri indicano le ricorsività rispetto alle categorie di risposta individuate; alcuni non scrivono commenti e altri esprimono concetti riconducibili a più categorie.

Le frasi più significative sui vari aspetti rilevati nell'indagine sono riportate in appendice.

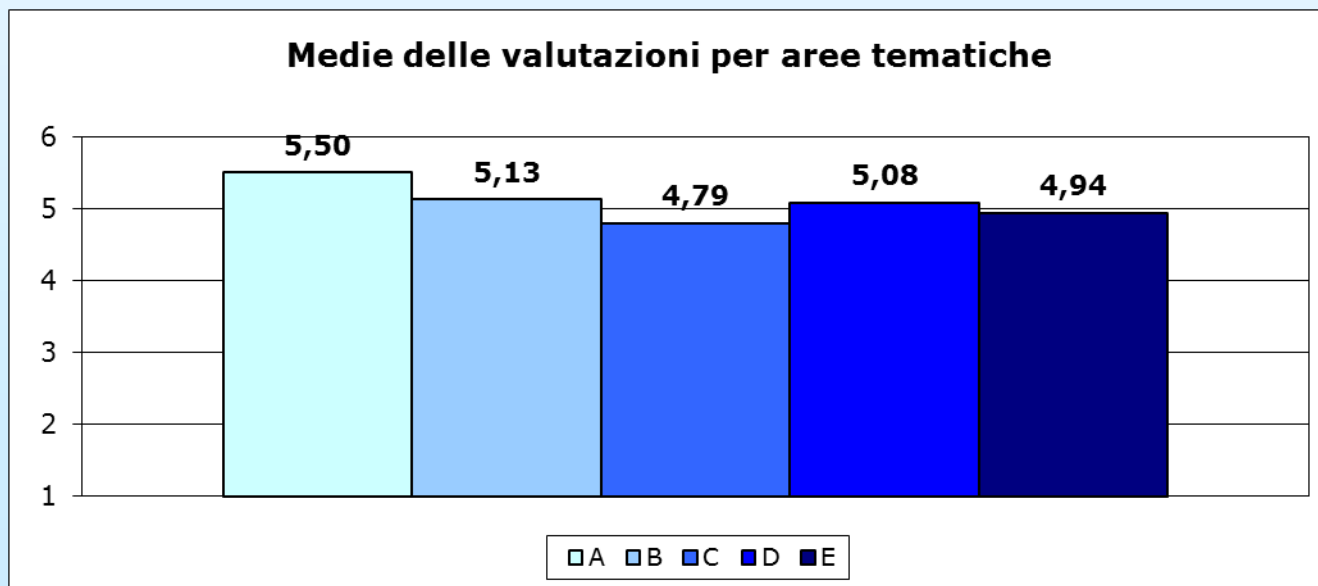
Esiti dell'indagine [1]



La valutazione del reference risulta molto positiva nel complesso e migliore di quella dell'anno precedente.

Partiamo da uno sguardo alle **aree tematiche** del questionario:

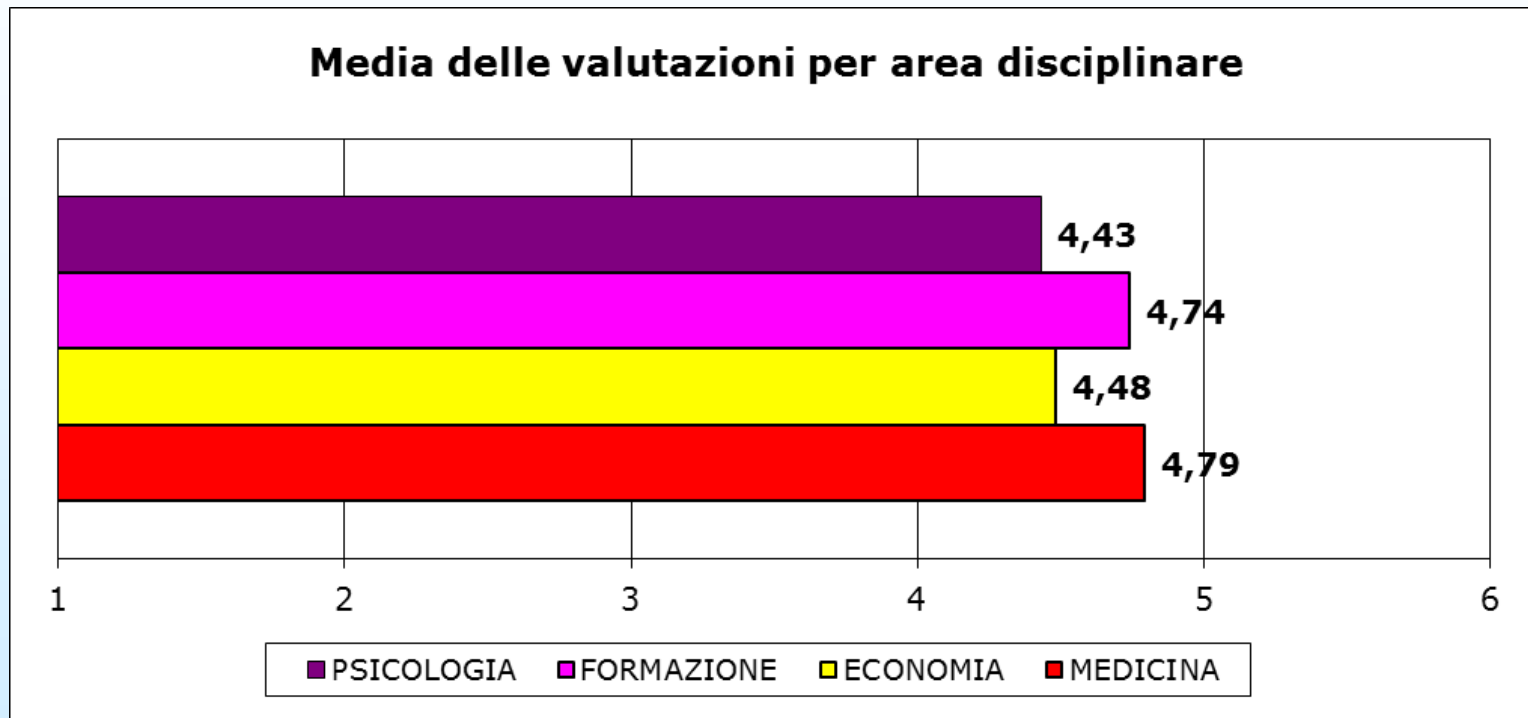
- A) Bibliotecario di reference
- B) Utilità della sessione di reference
- C) Utilità a posteriori del reference
- D) Tempistica del reference
- E) Comunicazione del reference



Esiti dell'indagine [2]



Vediamo ora la valutazione complessiva del servizio (media delle valutazioni A-E) distinta per **aree disciplinari**.

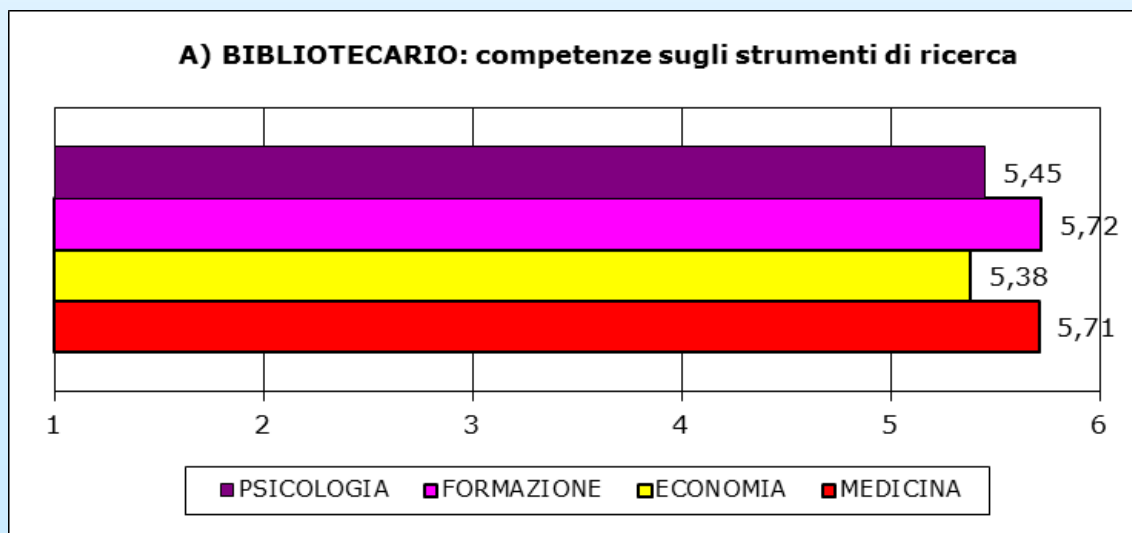
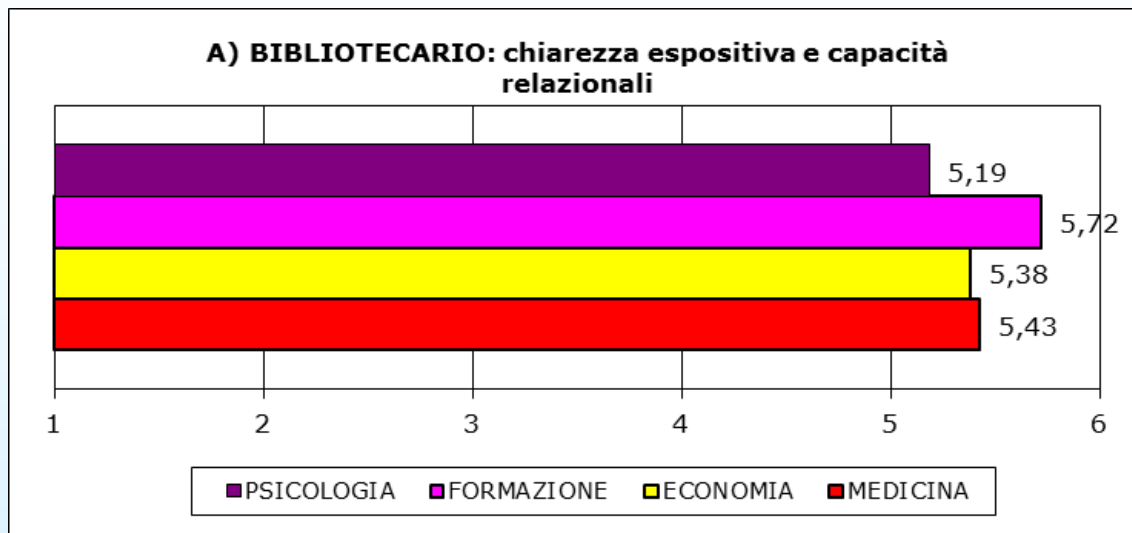


Di seguito riportiamo nel dettaglio le risposte date a tutte le domande (chiuse/QT e aperte/QL). Per ogni area tematica vengono valutati con un punteggio (scala 1-6) due aspetti.

Esiti dell'indagine [3]



A) Bibliotecario di reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [4]



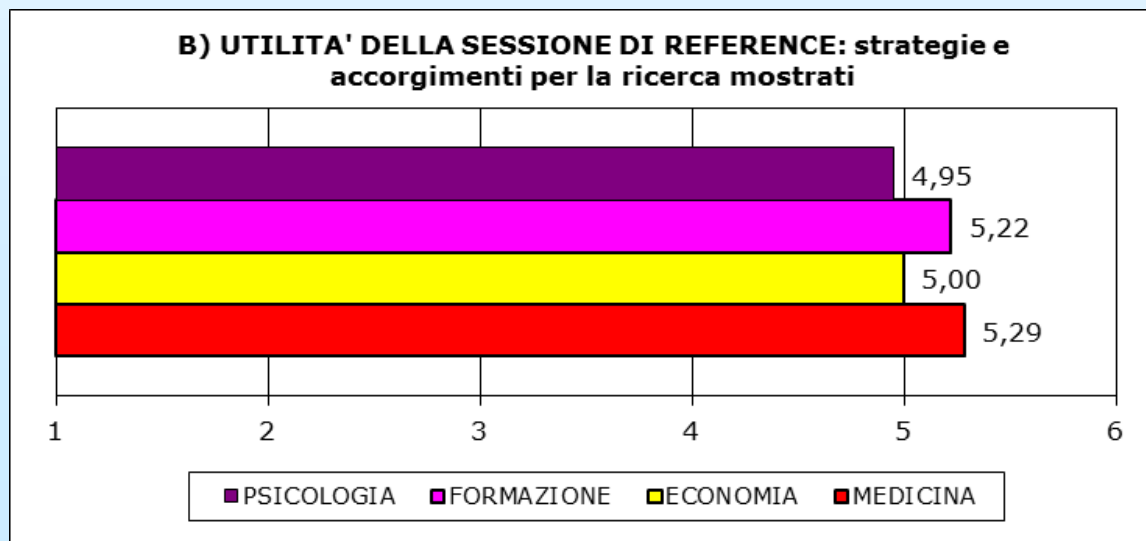
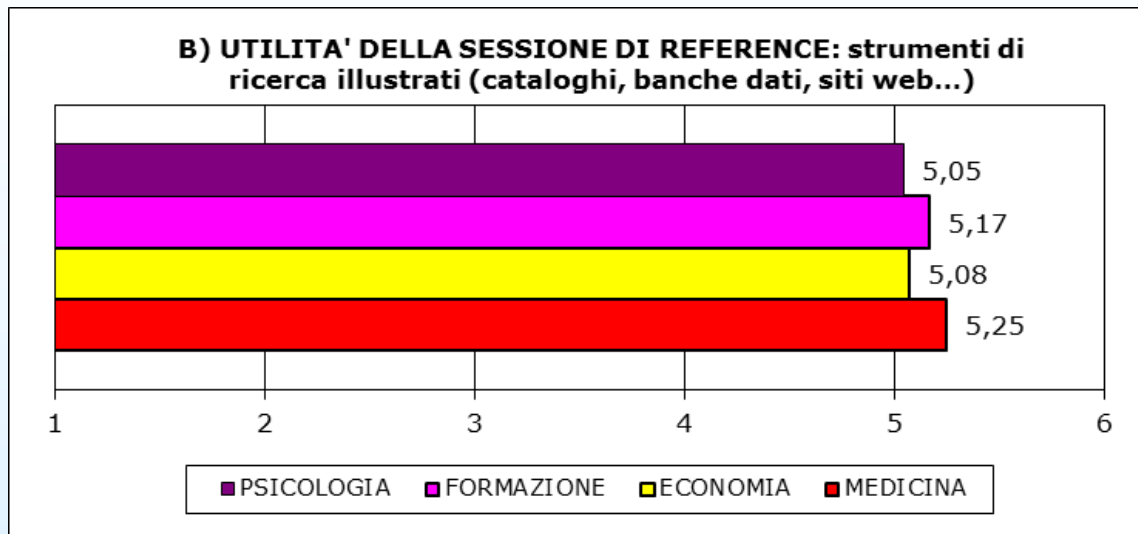
A) Bibliotecario di reference – valutazione QL

- *Orientamento alle persone*: ricorrono molto i concetti e/o i termini «disponibilità» (42), «chiarezza» (25) e «cordialità» (23); alcuni hanno apprezzato molto la disponibilità a rispondere a dubbi e domande, il coinvolgimento dell'utente nella ricerca, la gentilezza o l'eshaustività e la comprensibilità.
- *Orientamento al risultato*: spesso viene riconosciuta la professionalità del personale (36), che si traduce ora nella padronanza degli strumenti e nella centratura dell'obiettivo di ricerca, ora nell'impegno profuso e ora nella rapidità nello svolgimento della ricerca; solo alcuni hanno lamentato un eccesso di velocità e di informazioni ricevute (4) o una scarsa esperienza ed empatia dello staff (3).

Esiti dell'indagine [5]



B) Utilità della sessione di reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [6]



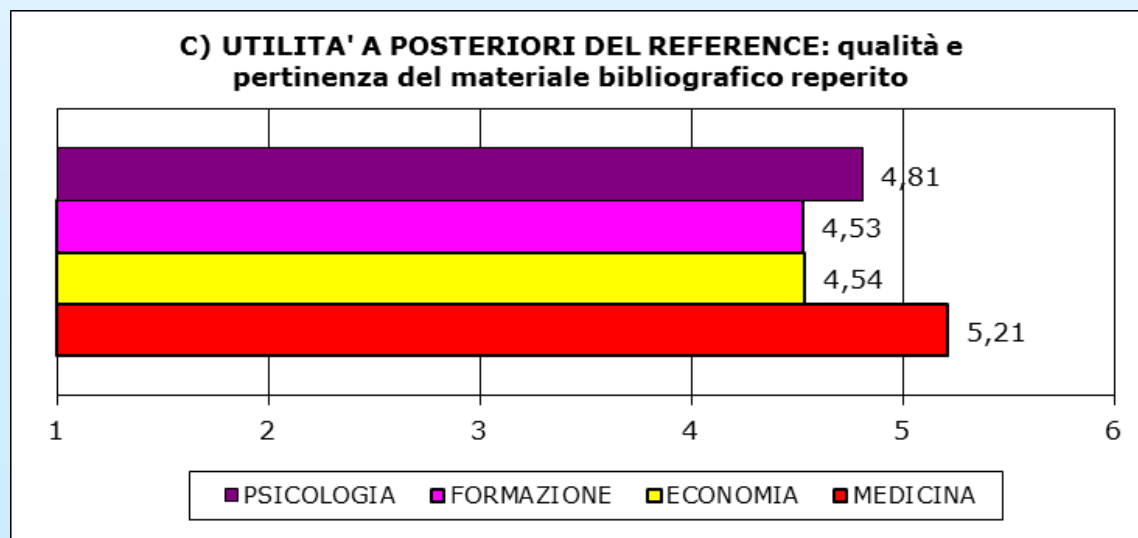
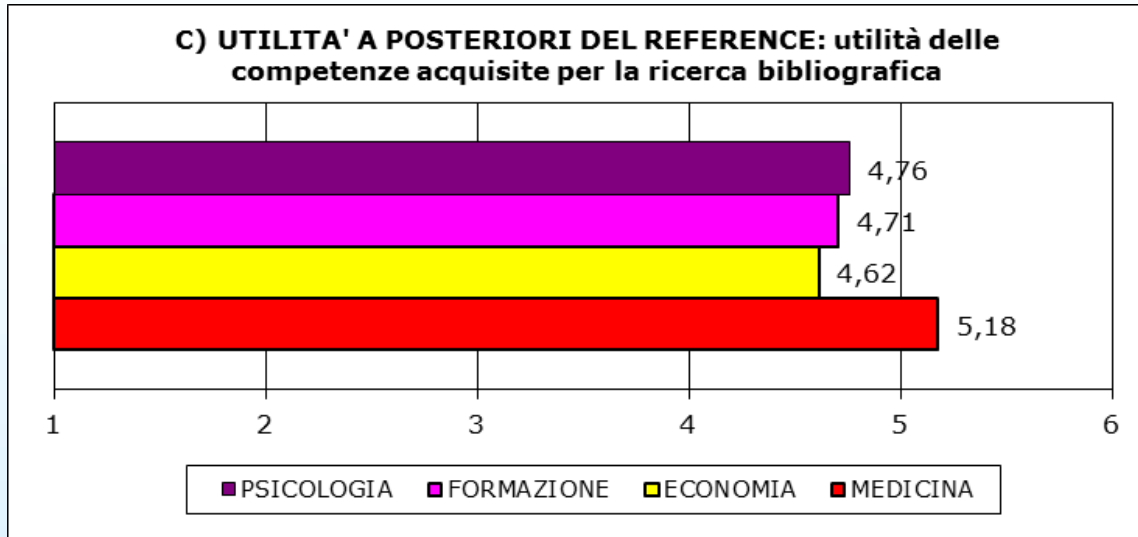
B) Utilità della sessione di reference – valutazione QL

- *Scoperta degli strumenti di ricerca*: molti hanno trovato utile la spiegazione degli strumenti di ricerca e in particolar modo delle banche dati (35); alcuni si dichiarano soddisfatti dei documenti reperiti grazie al reference (5) e altri hanno apprezzato il salvataggio dei risultati della ricerca (2 di Medicina e Psicologia).
- *Acquisizione di competenze informative*: diversi utenti hanno apprezzato la trasmissione di strategie e accorgimenti per fare ricerca in modo efficace, nonché la possibilità di diventare autonomi in tal senso (18); alcuni hanno fatto fatica ad acquisire tante informazioni nuove (5) o non hanno appreso a cercare autonomamente (2 di Medicina).

Esiti dell'indagine [7]



C) Utilità a posteriori del reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [8]



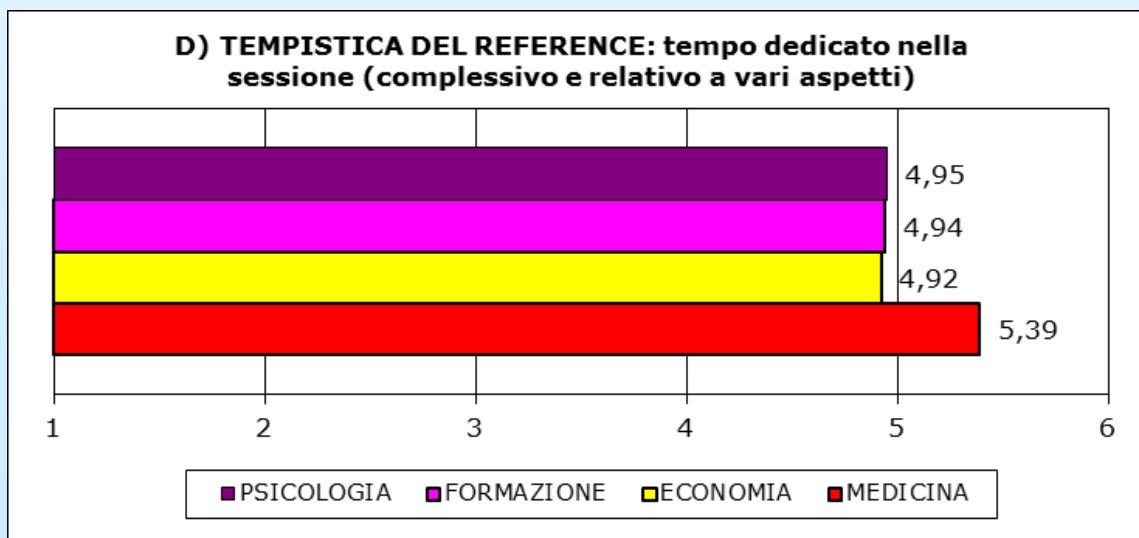
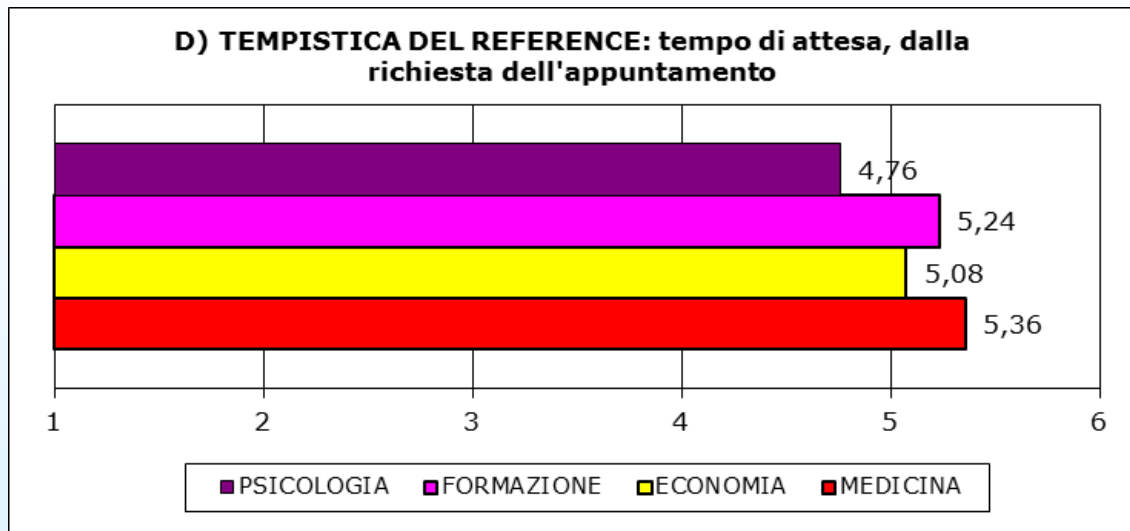
C) Utilità a posteriori del reference – valutazione QL

- *Usa degli strumenti di ricerca*: gli strumenti più utilizzati dopo l'incontro di reference sono le banche dati (45), seguite da cataloghi (13) e siti web (6); alcuni utilizzano anche MetaBib (4), le riviste elettroniche (3) e BOA (1); altri lamentano il fatto di aver trovato pochi documenti sul proprio argomento di ricerca (5, esclusi gli utenti di Medicina).
- *Usa delle competenze acquisite e dei servizi bibliotecari*: diversi utenti usano i servizi interbibliotecari, scoperti attraverso il reference, e spesso si dicono soddisfatti (7); alcuni sottolineano il fatto di aver imparato a svolgere una ricerca bibliografica efficace (2 di Medicina e 1 di Psicologia).

Esiti dell'indagine [9]



D) Tempistica del reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [10]



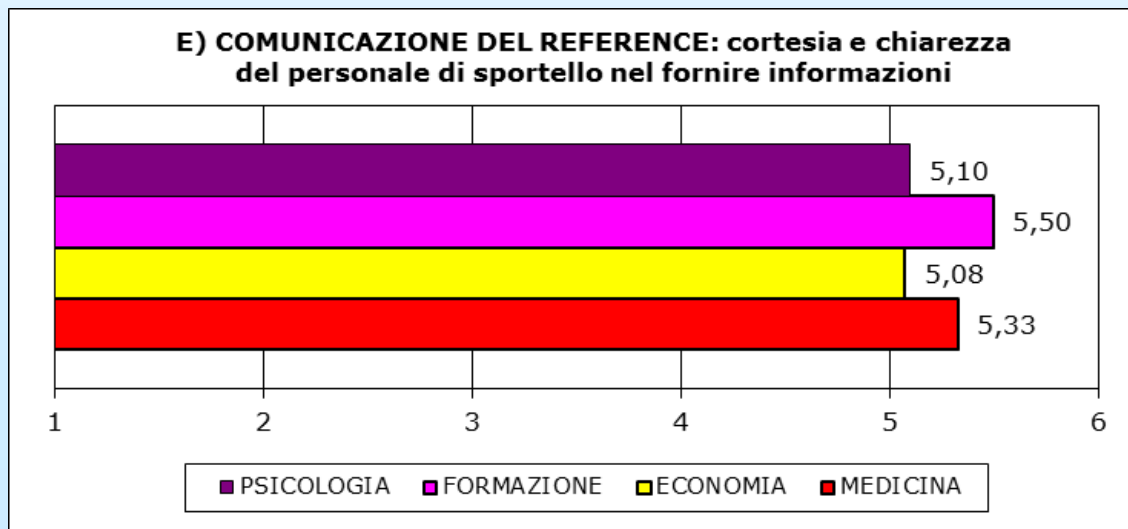
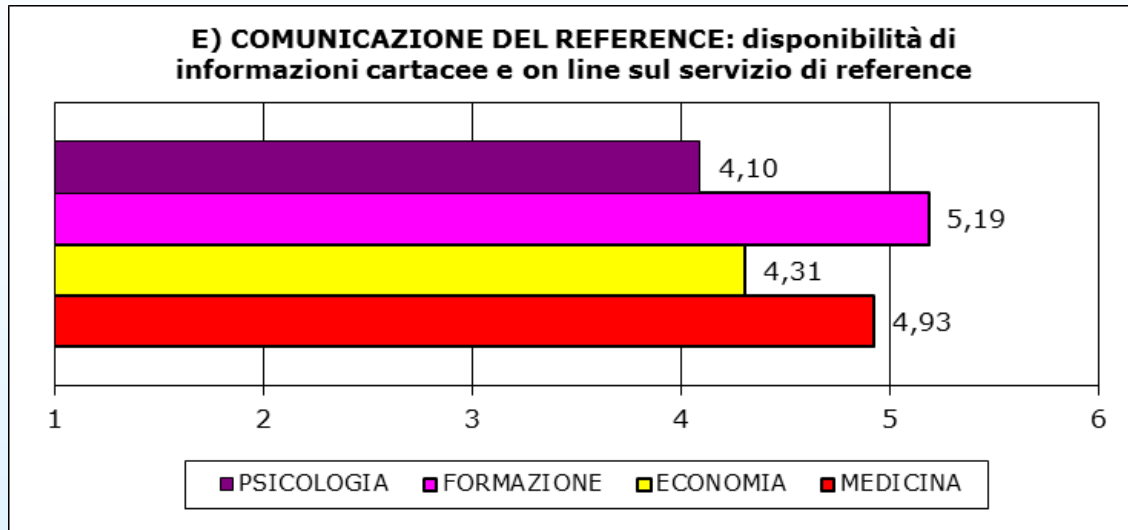
D) Tempistica del reference – valutazione QL

- *Breve attesa (prima)*: tanti sottolineano il fatto che è intercorso poco tempo dalla richiesta all'appuntamento (33) e diversi sottolineano la disponibilità a venire incontro alle esigenze dell'utente nel fissare l'appuntamento (10); sono pochi quelli che lamentano un'attesa eccessiva (3).
- *Durata dell'incontro e tempistica adeguate (durante)*: parecchi utenti sono soddisfatti della durata dell'incontro e dell'utilizzo del tempo durante la sessione di reference (24), pochi avrebbero voluto che venisse dedicato più tempo (7); alcuni sottolineano la puntualità (3) e altri hanno apprezzato il fatto che alla fine hanno potuto svolgere la ricerca da soli con la supervisione del bibliotecario (2 di Psicologia).

Esiti dell'indagine [11]



E) Comunicazione del reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [12]

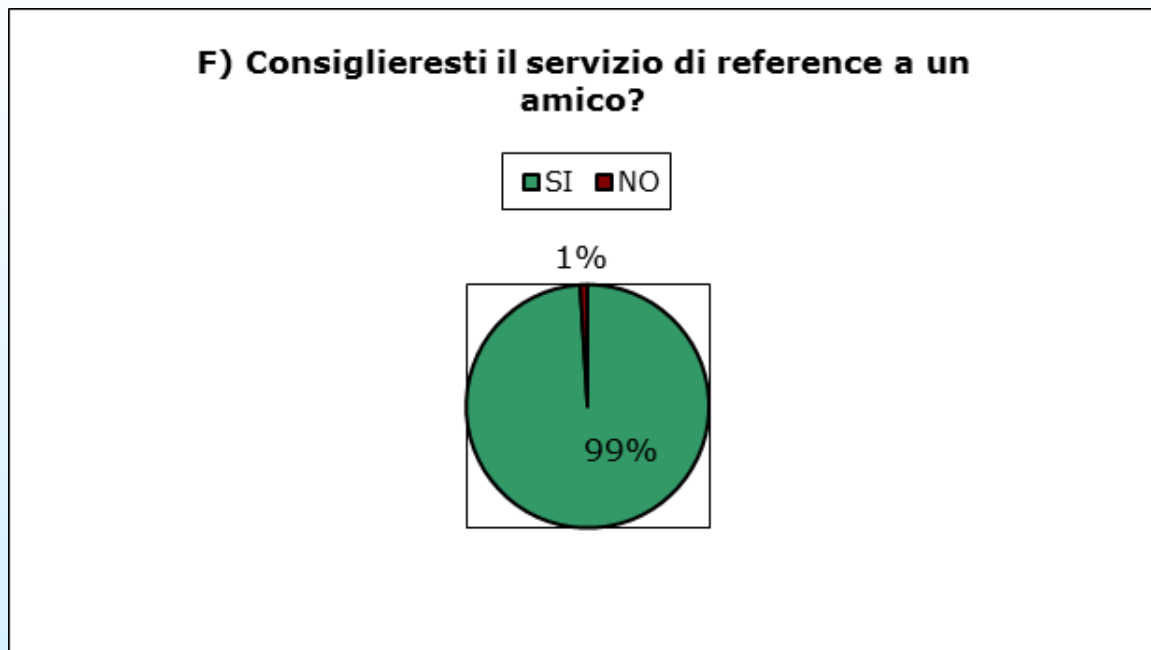


E) Comunicazione del reference – valutazione QL

- *Comunicazione esterna e promozione*: diversi utenti sono venuti a conoscenza del servizio navigando sul sito o leggendo i volantini sui servizi della biblioteca e sottolineano la chiarezza delle informazioni in essi contenute (10); alcuni lo hanno scoperto da docenti e studenti (8) o dai bibliotecari allo sportello (2); altri ritengono che il servizio debba essere più pubblicizzato o spiegato più approfonditamente (6).
- *Comunicazione interpersonale*: parecchi utenti sostengono che il personale bibliotecario sia disponibile, cordiale, efficiente e chiaro, di persona o per email (13); pochi lamentano una scarsa chiarezza o una certa rigidità rispetto all'uso esclusivo delle email per richiedere il reference (3).

Esiti dell'indagine [13]

F) Advocacy – valutazione QT



Quasi tutti gli utenti che hanno compilato il questionario (79 su 80) consiglierebbero il servizio di reference ad un amico; l'unico utente che non lo consiglierebbe è rimasto insoddisfatto poiché non ha trovato gli articoli che cercava.

Esiti dell'indagine [14]



F) Advocacy – valutazione QL

Ecco i motivi per cui gli utenti consiglierebbero il reference:

- *Efficacia*: è un servizio utile (20); aiuta al momento della tesi ma anche durante la preparazione degli esami (11); insegna a fare una buona ricerca bibliografica (10); fa trovare materiale bibliografico (10); fa conoscere risorse e servizi della biblioteca (8); fa scoprire gli strumenti della ricerca bibliografica (3).
- *Efficienza*: è un servizio efficiente perché è spendibile in breve tempo (5); aiuta a velocizzare le ricerche (4); semplifica il processo della ricerca bibliografica soprattutto per chi ha qualche difficoltà con gli strumenti online (3).

Esiti dell'indagine [15]



G) Suggerimenti allo staff per migliorare [I]

I suggerimenti più ricorrenti e trasversali sono i seguenti:

- *Maggiore promozione del reference* (10); alcuni suggeriscono di comunicarlo a lezione, di mettere cartelloni o di renderlo più visibile sul sito della biblioteca;
- *Più incontri o più lunghi* (6), per seguire con maggiore calma o distribuire meglio il carico di informazioni nuove;
- *Più formazione* (5): quelli di Scienze della Formazione vorrebbero delle lezioni in merito già nei primi anni di studio; quelli di Medicina propongono di spostare al terzo anno l'attuale corso e di farlo durare più di due giorni.

Esiti dell'indagine [16]



G) Suggerimenti allo staff per migliorare [II]

Diversi utenti non esprimono alcun suggerimento poiché ritengono che il servizio sia già «ottimo» (8 Med e Psi).

Alcuni sottolineano l'importanza del supporto individuale (1 Psi), altri l'utilità di ricevere suggerimenti per impostare la ricerca in modo efficace (2 Med); altri ancora rilevano la carenza di personale o riterrebbero utile poter prendere appuntamento di persona oltre che per email (2 Med).

Emergono poi suggerimenti su altri servizi bibliotecari: estendere la durata del prestito (2 Eco e Psi), migliorare in parte il Document Delivery (2 Med), fare più abbonamenti a riviste online (1 Psi), non chiudere in agosto (1 Psi), creare un elenco delle biblioteche specializzate (1 Psi).

Considerazioni sull'indagine [1]



Dall'indagine emergono aspetti comuni e differenti per le quattro aree disciplinari esaminate (Economia, Formazione, Medicina, Psicologia).

Gli **aspetti comuni** alle quattro aree sono:

- forte apprezzamento per il bibliotecario di reference e per la tempistica (prima e durante il reference);
- buon riscontro dell'utilità del reference, anche *ex post*, per l'acquisizione di competenze informative;
- migliorabilità della promozione del reference e delle attività di formazione sulla ricerca bibliografica.

Considerazioni sull'indagine [2]



Gli **aspetti differenti** emersi per le quattro aree riflettono diverse modalità di realizzazione del reference, legati alle discipline e alle richieste degli utenti:

- *Formazione ed Economia*: prevale un approccio “formativo”, volto a illustrare strumenti e strategie di ricerca per poi recuperare autonomamente i documenti.

Nota: gli utenti di Formazione cercano spesso libri e articoli in italiano, quindi la ricerca viene fatta in cataloghi e banche dati italiane prive dell'accesso al full text; gli utenti di Economia cercano dati, libri e articoli in italiano e inglese, quindi la ricerca abbraccia diversi strumenti.

- *Medicina e Psicologia*: prevale un approccio “informativo”, mirato a svolgere una ricerca efficace sull'argomento di ricerca e a fornire all'utente molti documenti pertinenti.

Nota: gli utenti cercano soprattutto articoli in inglese, quindi la ricerca viene fatta in banche dati straniere attraverso cui si può accedere al full text delle riviste elettroniche (con SFX).

Propositi post indagine [1]



Riflettendo sugli esiti dell'indagine e facendo i conti con alcuni limiti strutturali, si possono individuare i seguenti **propositi di miglioramento**:

- incrementare la **promozione** del reference, senza però rischiare di non poter sostenere un eccessivo aumento della domanda a fronte delle poche risorse umane a disposizione;
- potenziare ulteriormente la **formazione** sulla ricerca bibliografica in presenza e a distanza, mediante seminari, tutorial etc.;
- favorire il **confronto tra le sedi** per individuare «buone pratiche» e ottimizzare le risorse dedicate al reference.

Propositi post indagine [2]



Come nel caso dell'indagine sul reference del 2010, ci si propone inoltre di:

- **condividere** con i colleghi gli esiti dell'indagine, al fine di individuare insieme *good practices* e aree di miglioramento;
- **diffondere** il rapporto di indagine tra i vari *stakeholders*, tramite sito web, mailing list, pubblicazioni etc., per valorizzare il feedback degli utenti e per condividere esperienze nell'ambito bibliotecario;
- **realizzare una nuova indagine** nel 2012 per il *benchmarking* interno dei risultati e per coinvolgere altre aree disciplinari nella riflessione sul proprio operato.

Appendice [1]



Fraasi sui **bibliotecari** di reference:

- *La bibliotecaria è stata molto disponibile ad ascoltare le mie richieste e di conseguenza ad aiutarmi. Ho apprezzato molto la sua professionalità (Medicina)*
- *Tutto chiaro, personale molto competente, capace di usare bene i programmi di gestione e ricerca delle biblioteche, sanno darti davvero una mano (Economia)*
- *L'immediata predisposizione a prestare aiuto, a cercare di interpretare il tipo di richiesta, a chiarire la stessa al richiedente sono stati tra gli aspetti più evidenti della consulenza (Formazione)*
- *Il personale presta molta attenzione e pazienza alle nostre richieste, mostrando competenza e disponibilità anche a ripetere i procedimenti di ricerca mirati all'argomento in questione (Psicologia)*

Appendice [2]



Fraasi sull'**utilità** del reference:

- *È molto utile non solo per raccogliere il materiale per la tesi ma anche per approfondire la conoscenza degli strumenti, on-line e non, offerti dalla biblioteca (Economia)*
- *Le informazioni che mi sono state fornite sui database e sulle strategie di ricerca mi hanno permesso di poter effettuare ricerche successive da solo (Medicina)*
- *Non ero a conoscenza della possibilità di ricercare per "descrittori" oppure per "Classificazione Dewey". Ritengo queste strategie ottime per la conduzione di una buona ricerca bibliografica (Formazione)*
- *Utilissime in primis le banche dati. Apprendendo inoltre le tecniche per cercare il materiale non disponibile in altri cataloghi o biblioteche, oltre all'uso del servizio interbib, ho potuto svolgere una ricerca bibliografica davvero efficace (Psicologia)*

Appendice [3]



Fraasi sulla **tempistica** del reference:

- *Tempo di attesa efficiente (pochi giorni) e puntualità nell'orario concordato (Economia)*
- *Il tempo d'attesa è stato molto breve ed ho apprezzato che sia stato dedicato molto tempo (tutto il tempo necessario) alla sessione (Medicina)*
- *Dopo una parte generale è stata dedicata una attenzione particolare verso un tempo più individuale dove ciascuno ha potuto meglio esplicitare le sue esigenze (Formazione)*
- *Per la sessione mi è stato dedicato molto tempo, mi sono stati spiegati i vari strumenti di ricerca e come utilizzarli; mi è stato anche lasciato del tempo per accedere autonomamente alle banche dati (Psicologia)*

Appendice [4]



Motivi per cui **si consiglierebbe** il reference:

- *Perché mi ha permesso di reperire molto materiale in breve tempo e mi ha permesso di imparare meglio l'utilizzo delle banche dati (Medicina)*
- *Perché troverebbe personale ben qualificato e disponibile che lo aiuterebbe nell'utilizzo dei programmi di ricerca, e gli darebbe un aiuto prezioso su come reperire materiale idoneo (Economia)*
- *Fornisce veramente un grosso aiuto e risparmio di tempo, sia nella ricerca indirizzata agli articoli necessari alla preparazione degli esami, che per la stesura della tesi (Psicologia)*
- *Ritengo sia il modo migliore per conoscere l'immensa disponibilità di risorse che la Biblioteca Universitaria offre (Formazione)*

Appendice [5]



Considerazioni e **suggerimenti** rispetto al reference:

- *Rendere il servizio più visibile e accessibile (Economia)*
- *Se non viene già fatto: pubblicizzare questo servizio alla specialistica... è utilissimo per le tesi! (Formazione)*
- *Per l'utilizzo che ho fatto del reference il servizio è già ottimo (Medicina)*
- *Il servizio è molto utile e valido, l'unico suggerimento che darei riguarda la durata della consulenza che a mio parere potrebbe durare un po' di più (Psicologia)*

Contatti

per saperne di più...

Dott.ssa Ilaria Moroni

Responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione

Biblioteca di Ateneo

Università degli Studi di Milano – Bicocca

Piazza dell'Ateneo Nuovo 1

20126 Milano

Tel. 02/6448.6272

E-mail: ilaria.moroni@unimib.it

Sito web: www.biblio.unimib.it