

Valutazione del servizio di *reference* in ambito economico, medico e pedagogico – sessioni del 2009

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



Nel 2009 è stata realizzata un'**indagine sperimentale** sul servizio di [reference in ambito 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, all'interno di un percorso formativo sugli aspetti trasversali/relazionali e specifici/disciplinari del reference.

Dal confronto è emersa l'idea di realizzare un'analogia indagine nel 2010, estendendola ad **altre aree disciplinari**; è stato così messo a punto un questionario di valutazione, facendo tesoro di quanto emerso dall'indagine sperimentale sopra citata.

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.
- Sperimentare l'indagine su **tre aree disciplinari**, per poi estenderla eventualmente ad altre aree disciplinari.

Modalità dell'indagine



- **Questionari** somministrati via **email** nel periodo settembre 2009/gennaio 2010, agli utenti che hanno usufruito del reference rispetto alle aree disciplinari di Economia, Medicina e Scienze della Formazione nel 2009.
- 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: 256 utenti, di cui 78 di Economia, 134 di Medicina e 28 di Scienze della Formazione.

Nota: nel caso di Economia il questionario è stato inviato anche ad utenti che hanno usufruito del reference nel 2008 e nel 2007; per Scienze della Formazione la rilevazione del 2009 abbracciava anche quegli anni e per Medicina il numero di utenti del 2009 era già elevato.

- Rispondenti al questionario: **32 utenti**, di cui:
 - o 11 di Economia
 - o 11 di Medicina
 - o 10 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.

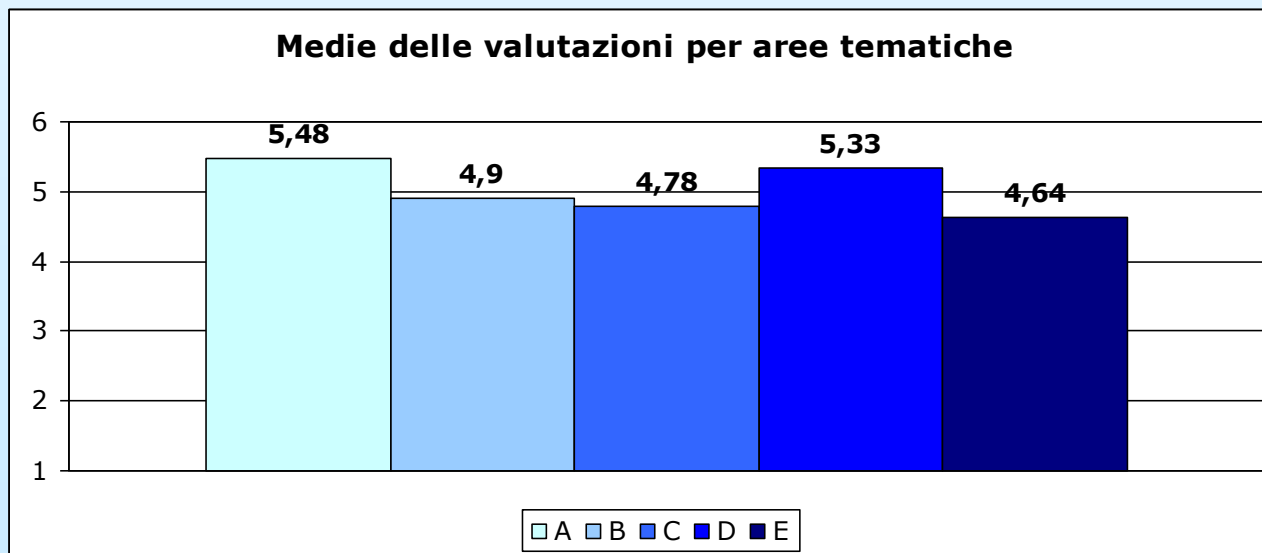
Esiti dell'indagine [1]



La valutazione del reference risulta molto positiva nel complesso.

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

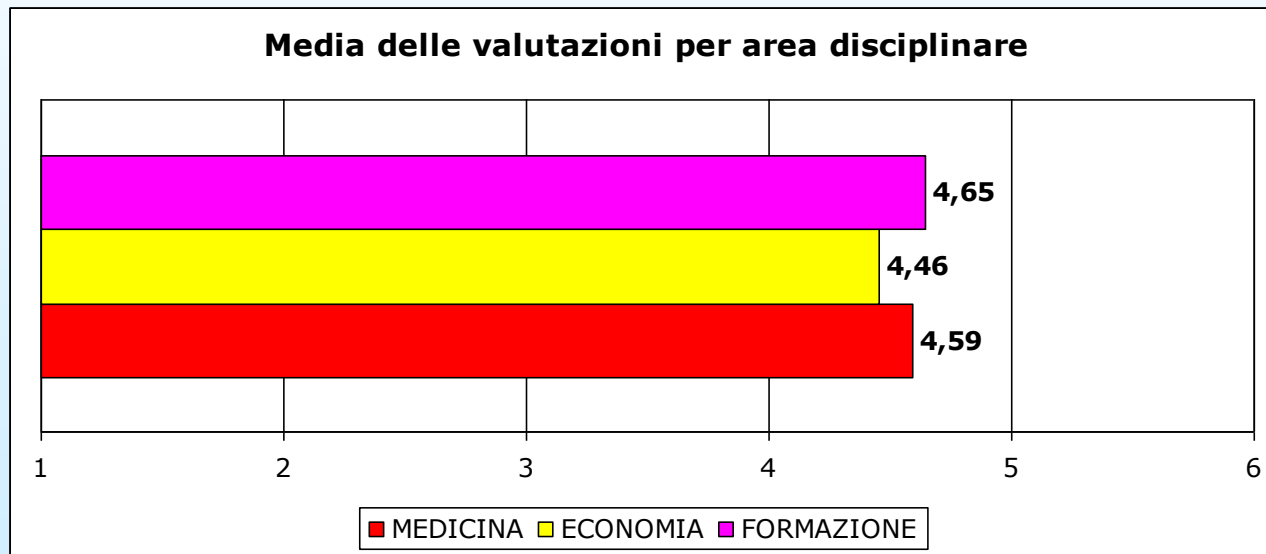


Esiti dell'indagine [2]



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

Nota: i colori fanno riferimento a quelli attribuiti alle varie [facoltà dell'Ateneo di Milano-Bicocca](#).

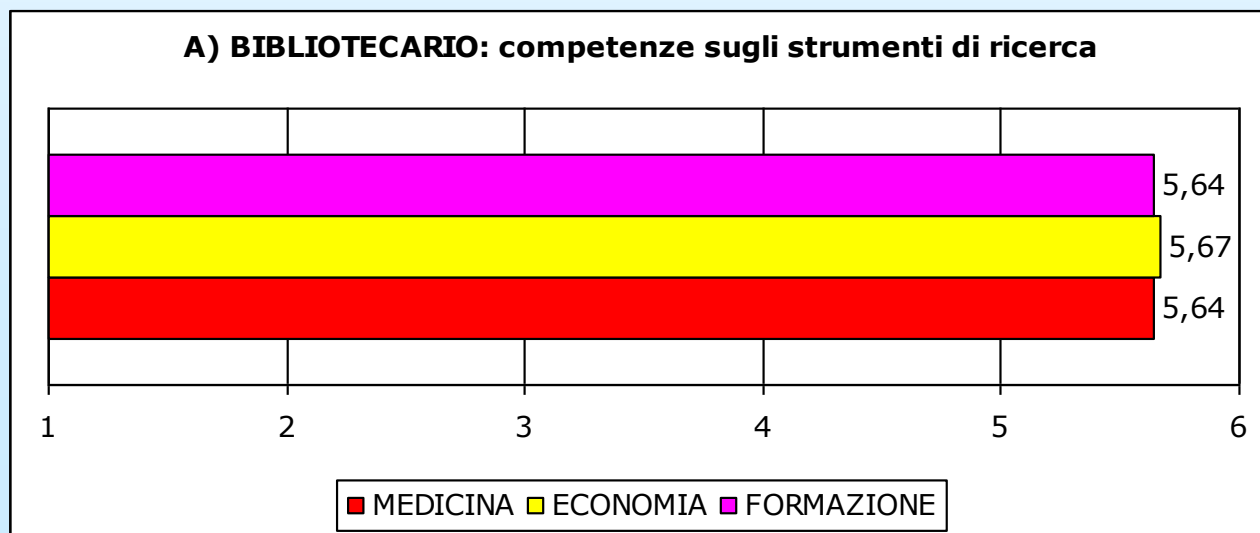
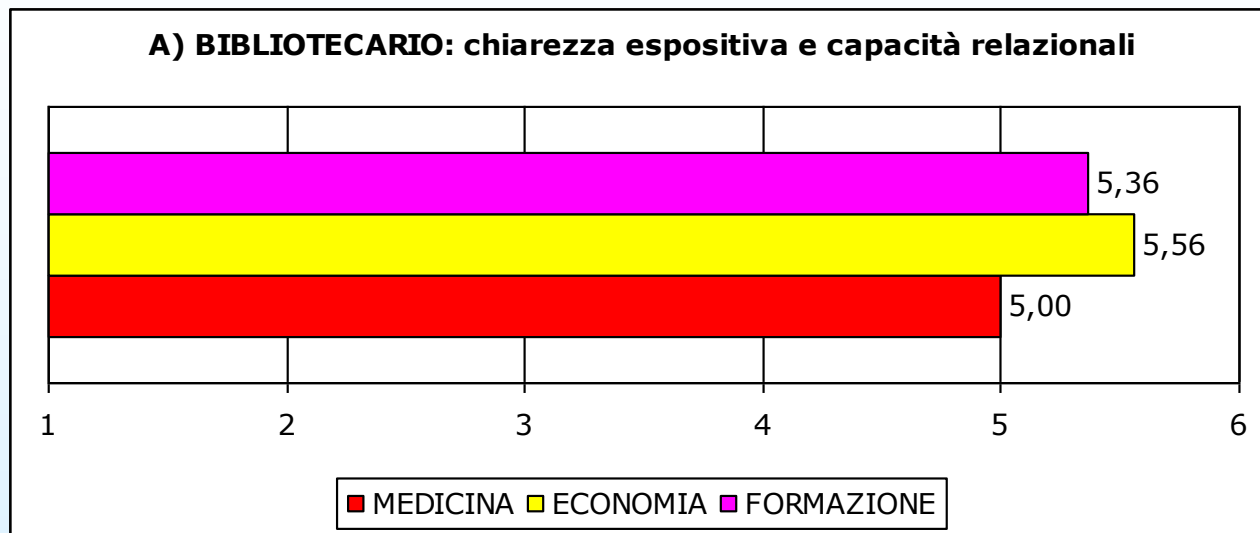


Di seguito riportiamo nel dettaglio le risposte date a tutte le domande (chiuse/QT e aperte/QL). Per ogni area tematica vengono valutati con un punteggio (scala 1-6) due aspetti.

Esiti dell'indagine [3]



A) Bibliotecario di reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [4]



A) Bibliotecario di reference – valutazione QL

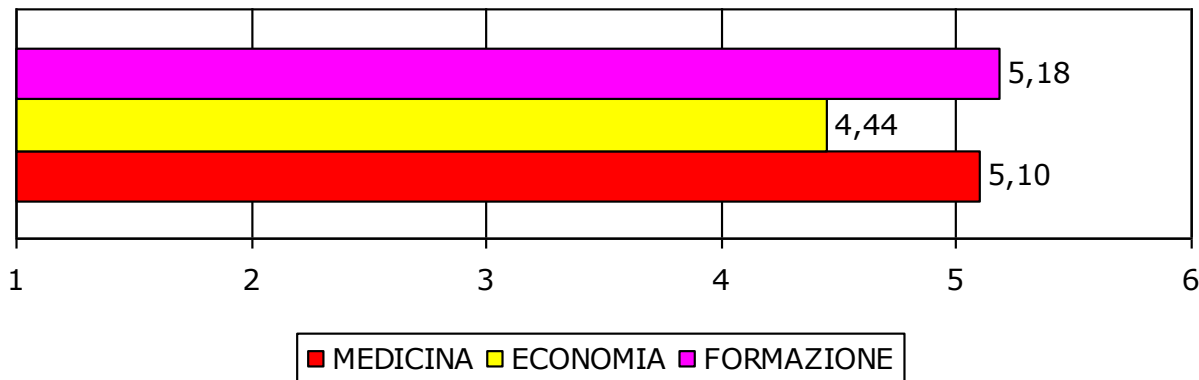
- *Orientamento alle persone*: tanti sottolineano la disponibilità del personale (13); diversi utenti (soprattutto di Formazione ed Economia) hanno apprezzato molto la chiarezza espositiva (12), il clima cordiale instaurato (5) e l'empatia manifestata, che talvolta si è tradotta nell'uso di un linguaggio molto comprensibile (7).
- *Orientamento al risultato*: molti utenti (soprattutto di Medicina) evidenziano la professionalità del personale (12) e talvolta apprezzano l'accuratezza e la velocità con cui sono state eseguite le ricerche bibliografiche per trovare tanti documenti pertinenti (4); il malcontento, ad esempio per le spiegazioni poco esaustive, è circoscritto a pochi casi (4).

Esiti dell'indagine [5]

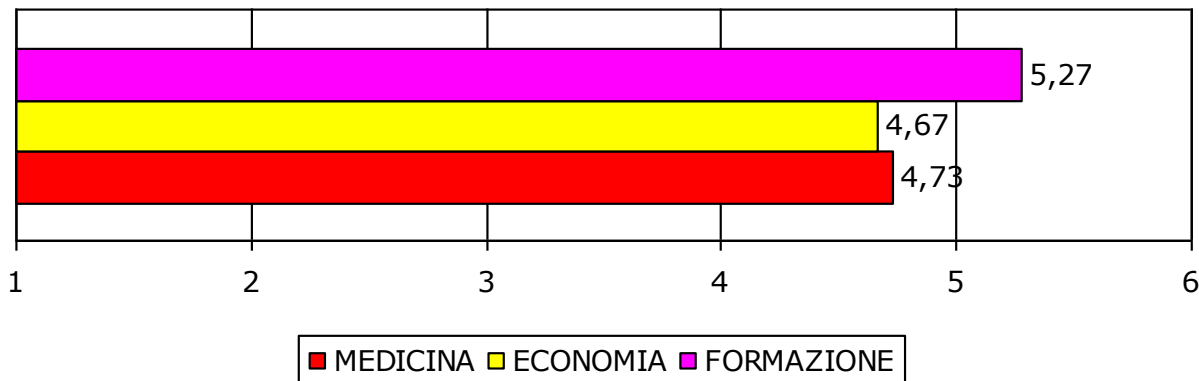


B) Utilità della sessione di reference – valutazione QT

B) UTILITA' DELLA SESSIONE DI REFERENCE: strumenti di ricerca illustrati (cataloghi, banche dati, siti web...)



B) UTILITA' DELLA SESSIONE DI REFERENCE: strategie e accorgimenti per la ricerca mostrati



Esiti dell'indagine [6]



B) Utilità della sessione di reference – valutazione QL

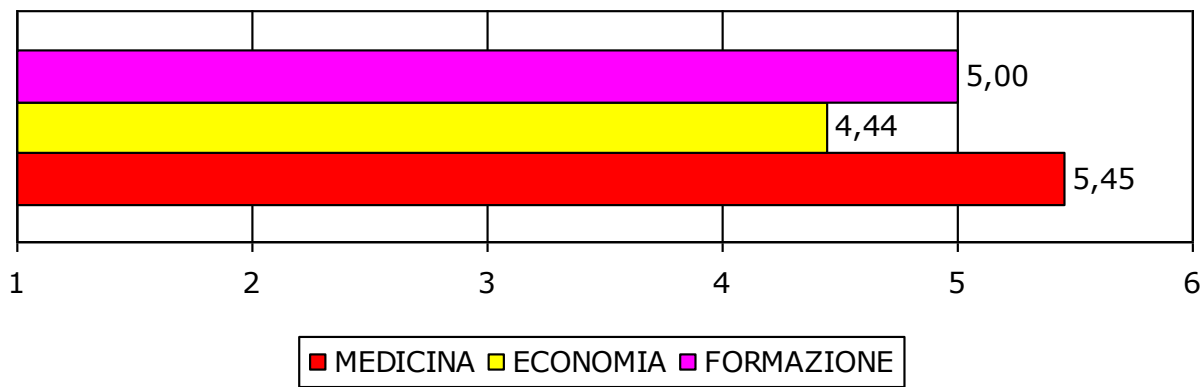
- *Scoperta degli strumenti di ricerca*: molti hanno trovato utile l'illustrazione di banche dati e cataloghi che non conoscevano o che non sfruttavano al meglio (16); alcuni si dichiarano soddisfatti dei documenti reperiti durante la sessione di reference (3 di Medicina).
- *Acquisizione di competenze 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 (10, di cui 8 di Formazione); alcuni manifestano invece una difficoltà nell'acquisire tante informazioni nuove (2 di Formazione) o dichiarano di non aver appreso a cercare autonomamente (2 di Medicina).

Esiti dell'indagine [7]

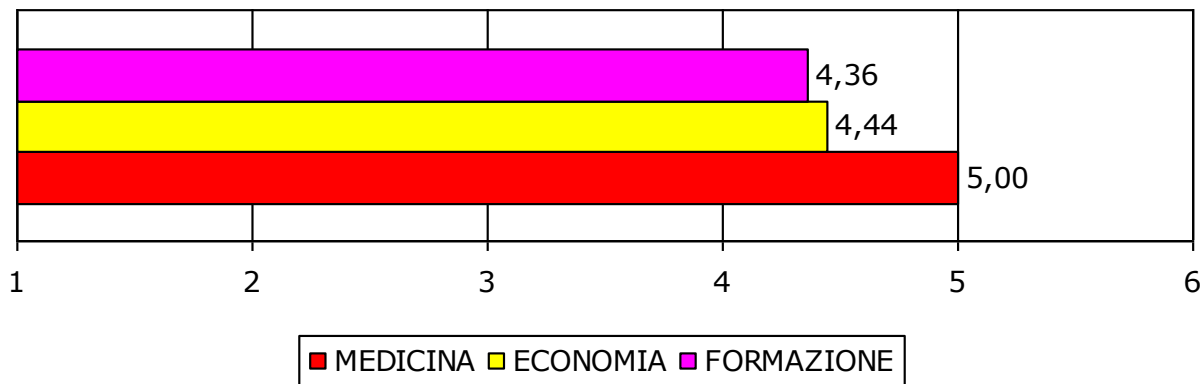


C) Utilità a posteriori del reference – valutazione QT

C) UTILITA' A POSTERIORI DEL REFERENCE: utilità delle competenze acquisite per la ricerca bibliografica



C) UTILITA' A POSTERIORI DEL REFERENCE: qualità e pertinenza del materiale bibliografico reperito



Esiti dell'indagine [8]



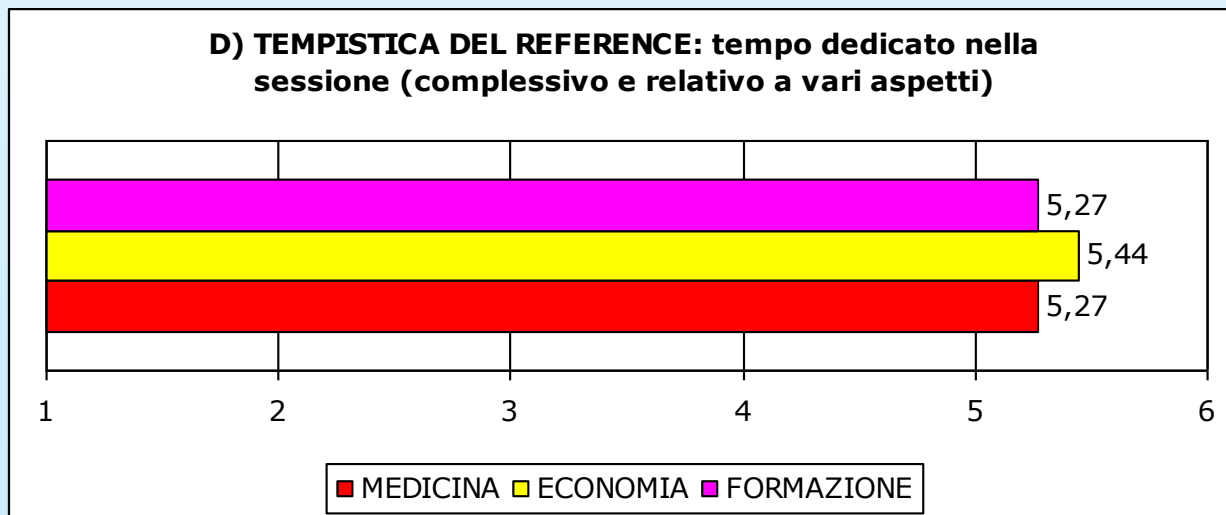
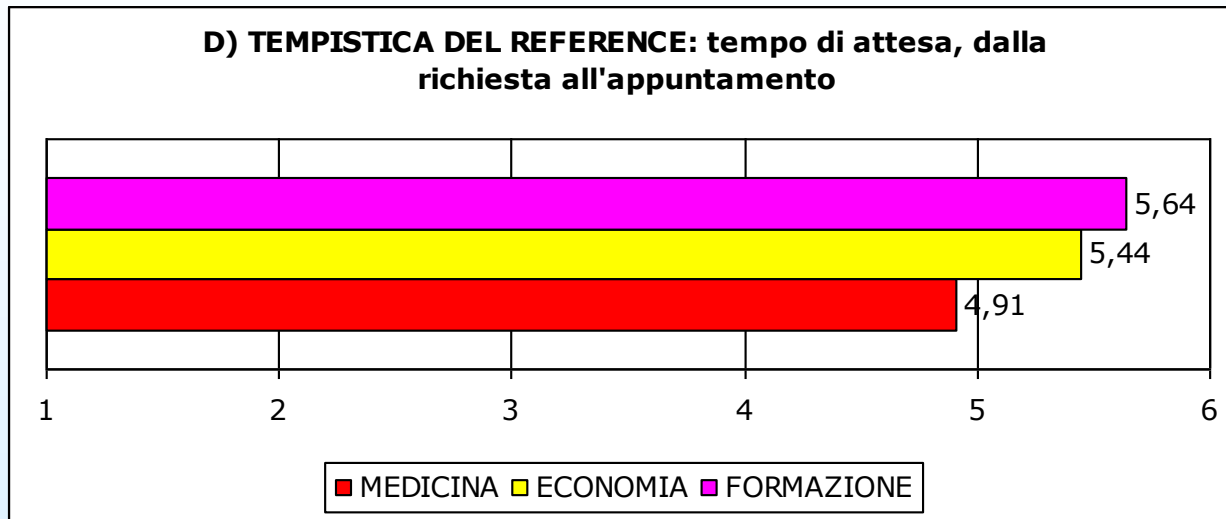
C) Utilità a posteriori del reference – valutazione QL

- *Usa degli strumenti di ricerca*: gli strumenti più utilizzati dopo l'incontro di reference sono le banche dati (28), seguite da cataloghi (11) e siti web (4); questi ultimi sono usati soprattutto dagli utenti di Formazione ed Economia, che talvolta fanno fatica a trovare documenti su argomenti molto specifici, soprattutto in italiano (6).
- *Usa delle competenze acquisite e dei servizi bibliotecari*: alcuni utenti sottolineano l'importanza di aver imparato a svolgere una ricerca bibliografica e di aver acquisito informazioni utili sui servizi bibliotecari (5 di Formazione ed Economia); c'è anche chi esprime un apprezzamento per il servizio di Document Delivery (1 di Medicina).

Esiti dell'indagine [9]



D) Tempistica del reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [10]



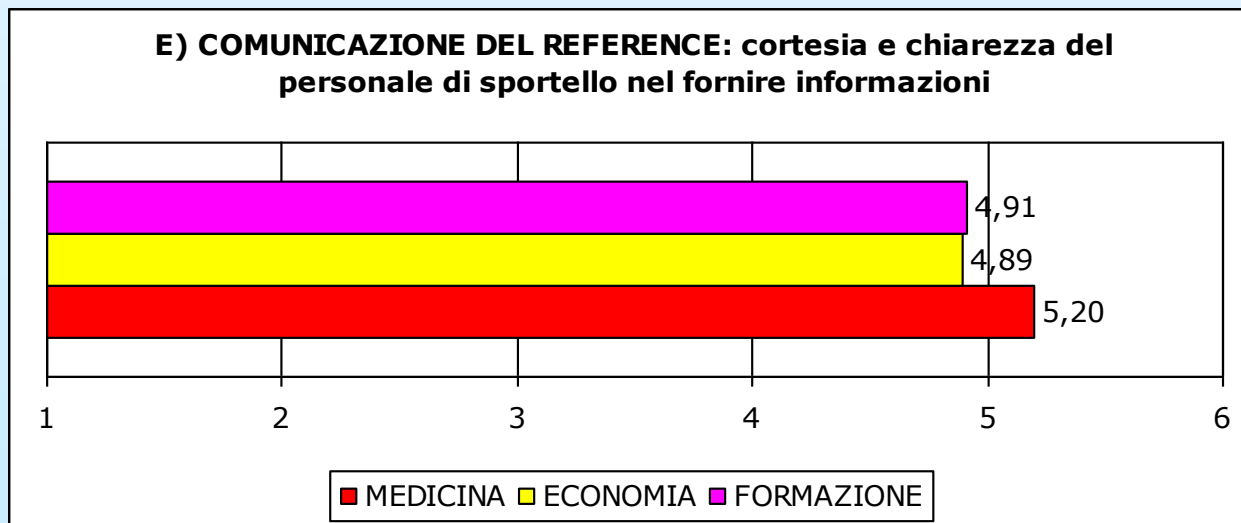
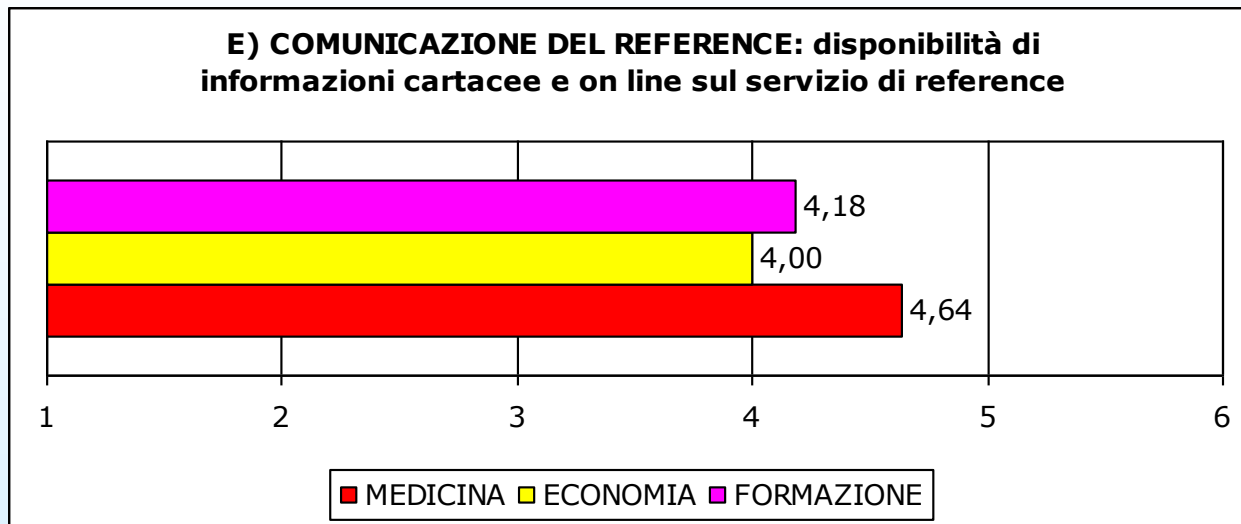
D) Tempistica del reference – valutazione QL

- *Breve attesa (prima)*: tanti sottolineano il fatto che sono intercorsi pochi giorni dalla richiesta all'appuntamento (13) e alcuni sottolineano la disponibilità a venire incontro alle esigenze dell'utente nel fissare l'appuntamento (2 di Formazione).
- *Durata dell'incontro e tempistica adeguate (durante)*: diversi utenti hanno apprezzato il fatto che sia stato dedicato molto tempo e che questo sia stato ben speso (14); viene messo in evidenza ora che le spiegazioni non sono state frettolose (Medicina), ora che il tempo è stato sufficiente per avere una conoscenza di base (Economia) o per chiarire tutti i dubbi (Formazione).

Esiti dell'indagine [11]



E) Comunicazione del reference – valutazione QT



Esiti dell'indagine [12]

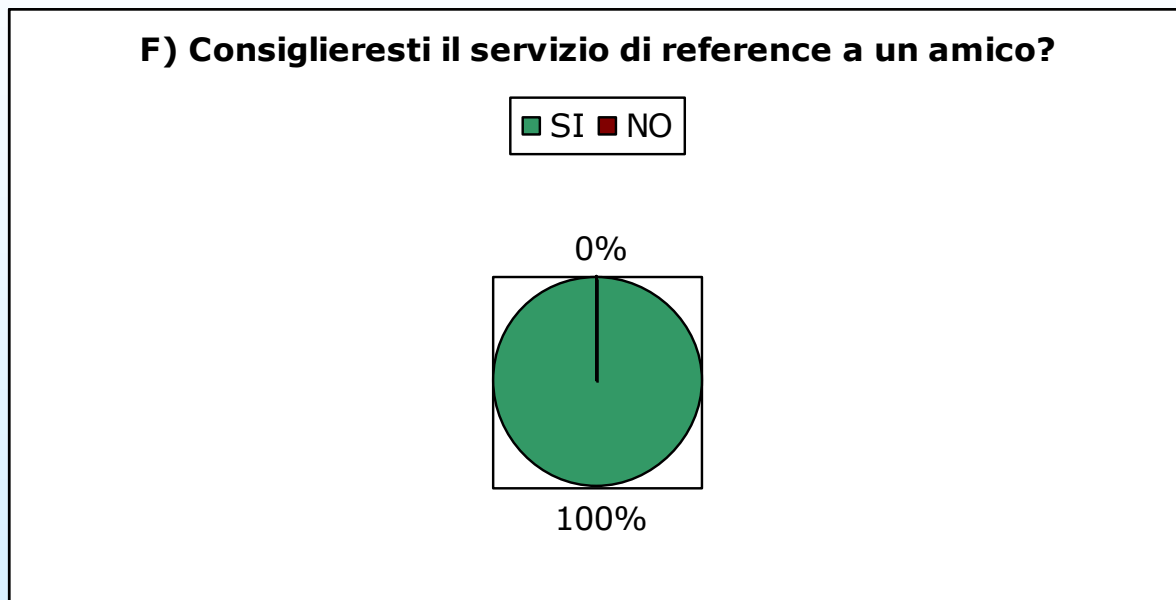


E) Comunicazione del reference – valutazione QL

- *Comunicazione esterna e promozione*: alcuni sono venuti a conoscenza del servizio navigando sul sito o leggendo i volantini sui servizi della biblioteca (3), altri lo hanno scoperto da docenti e studenti (5), altri ancora affermano che il reference dovrebbe essere pubblicizzato di più perché molti lo ignorano (7).
- *Comunicazione interpersonale*: i pareri relativi al personale di sportello sono contraddittori; c'è chi sottolinea la cortesia e la disponibilità del personale nel fornire informazioni e chiarimenti (2) e chi invece ha incontrato persone poco disponibili o chi sostiene che la capacità di ascolto dipende dalle persone e dalle giornate (2).

Esiti dell'indagine [13]

F) Advocacy – valutazione QT



Tutti gli utenti che hanno compilato il questionario (32) consiglierebbero il servizio di reference ad un amico e uno di loro afferma di averlo già fatto.

Esiti dell'indagine [14]



F) Advocacy – valutazione QL

Ecco i motivi per cui gli utenti consiglierebbero il reference:

- *Efficacia*: si impara a fare una buona ricerca bibliografica, utile per trovare documenti autorevoli e pertinenti su un argomento (14); si scoprono risorse e servizi della biblioteca (5); si riceve un supporto per la stesura della tesi di laurea (4); l'utilità del servizio supera le aspettative (1);
- *Efficienza*: si diventa più veloci nel fare le ricerche (7); si semplifica il processo della ricerca bibliografica e vengono agevolati quelli che hanno poca dimestichezza con gli strumenti online per la ricerca (6).

Esiti dell'indagine [15]



G) Suggerimenti allo staff per migliorare [I]

I suggerimenti comuni alle tre aree sono i seguenti:

- *Maggiore promozione del reference (9)*; alcuni suggeriscono di farlo presente quando si segnala lo status di laureando all'Ufficio Prestiti o di inviare email agli studenti;
- *Più abbonamenti a riviste elettroniche e banche dati (4)*; qualcuno vorrebbe trovare più articoli in italiano;
- *Più formazione in presenza e a distanza (2)*; alcuni propongono di organizzare incontri per i laureandi, se possibile in laboratorio informatico, o di predisporre materiale online per capire come usare le banche dati.

Esiti dell'indagine [16]



G) Suggerimenti allo staff per migliorare [II]

I suggerimenti specifici per le varie aree disciplinari sono:

- *Formazione* (3): fare due incontri, far usare il pc allo studente, fare un incontro individuale anziché di piccolo gruppo;
- *Medicina* (3): manifestare più empatia nella comunicazione interpersonale; rispetto al Document Delivery, inviare gli articoli in formato elettronico e inviare i documenti cartacei alle sedi distaccate (Bergamo, Lecco e Sondrio);
- *Economia* (1): individuare una persona dedicata all'area di Statistica.

Considerazioni sull'indagine [1]



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

Gli **aspetti comuni** alle tre 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 comunicazione del reference, in presenza all'Ufficio Prestiti e a distanza attraverso il web.

Considerazioni sull'indagine [2]



Gli **aspetti differenti** emersi per le tre 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*: 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 la **formazione** sulla ricerca bibliografica in presenza e a distanza, mediante seminari, tutorial etc.;
- aumentare l'empatia nella **comunicazione interpersonale** bibliotecari/utenti da parte degli addetti all'Ufficio Prestiti e al reference.

Propositi post indagine [2]



Come nel caso dell'indagine sperimentale sul reference pedagogico, 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 2011 per il *benchmarking* interno dei risultati e per coinvolgere altre aree disciplinari nella riflessione sul proprio operato.

Appendice [1]



Frasi sui **bibliotecari** di reference:

- *Ho apprezzato l'accuratezza con cui è stata svolta la ricerca e la volontà di "setacciare" il più possibile le banche dati per trovare il maggior numero di documenti attendibili (Medicina)*
- *Il bibliotecario è stato chiaro e paziente, dandomi un'infarinatura generale di base su come usare alcune risorse elettroniche della biblioteca, che precedentemente faticavo a comprendere nonostante avessi letto tutto quanto c'era sul sito internet (Economia)*
- *La bibliotecaria ha utilizzato sempre un linguaggio non tecnico, così da rendere chiara ogni sua spiegazione. Trattandosi di strumenti a me sconosciuti, la semplicità di linguaggio impiegata ha fatto sì che imparassi cose nuove come ad esempio l'importanza della classificazione Dewey, che attraverso la catalogazione per argomento facilita la ricerca del materiale (Formazione)*

Appendice [2]



Frase sull'**utilità** del reference:

- *Mi è servito molto nella ricerca di materiale bibliografico attendibile e accademico per il mio ambito di interesse, abbastanza insolito (Economia)*
- *Conoscere l'esistenza degli strumenti non è sufficiente per fare una buona ricerca; le strategie apprese mi hanno permesso invece di sfruttarli in modo da minimizzare i tempi e massimizzare i risultati (Formazione)*
- *È un servizio molto utile in quanto il personale è disponibile e molto competente e ti aiuta non solo nella ricerca ma anche nella definizione di parole chiave mirate e corrette. Non avendo molta dimestichezza nella consultazione dei vari database ho ritenuto molto utile il fatto di essere seguita dal personale (Medicina)*

Appendice [3]



Fraasi sulla **tempistica** del reference:

- *E' stato molto semplice fissare un appuntamento ed il tempo dedicatomi è stato più che sufficiente. Sono stata seguita con calma e c'è stato tempo sufficiente a chiarire tutti i dubbi (Formazione)*
- *Ho apprezzato molto la disponibilità della persona che ha svolto il servizio, in quanto mi ha dedicato parecchio tempo, senza fretta, ma spiegandomi passo per passo ciò che faceva (Medicina)*
- *Ho trovato persone molto disponibili che mi hanno fatto attendere molto poco nonostante avessi dichiarato di non avere fretta; anche il tempo dedicato alla sessione è stato quello giusto per avere una conoscenza di base (Economia)*

Appendice [4]



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

- *Per il semplice fatto che con le lezioni svolte in università non è possibile effettuare da soli una ricerca bibliografica come si deve. Solo grazie al servizio di reference ho potuto avere abbastanza materiale per effettuare il mio approfondimento (Medicina)*
- *Perché potrebbe aiutarlo a venire a conoscenza di fonti che normalmente non utilizzerebbe. In più è garantito l'affiancamento di un esperto in materia e nella ricerca di materiale (Economia)*
- *Perché penso sia utile non solo in vista di una tesi, ma anche per cercare libri utili al lavoro che ci aspetta. Inoltre scoprire che fare ricerche è veloce, invoglia a farne di altre (Formazione)*

Appendice [5]



Considerazioni e **suggerimenti** rispetto al reference:

- *Per migliorare continuamente il servizio, sarebbe necessario, per quanto possibile, ampliare il numero di banche dati consultabili, al fine di offrire la più vasta disponibilità di informazioni (Economia)*
- *Quando uno studente chiede informazioni, cercare sempre, anche se non è facile, di partire dal presupposto che quella persona probabilmente non ha alcuna conoscenza dei servizi e del funzionamento della biblioteca e quindi non dar nulla per scontato (Formazione)*
- *Chiederei forse una maggior pubblicità di questo servizio, soprattutto nelle sedi staccate, per portare tutti gli studenti a conoscenza di questo ottimo servizio (Medicina)*

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