

Valutazione del servizio di *reference* in ambito pedagogico – sessioni 2007 e 2008

Rapporto di Ilaria Moroni

Sommario

- ❑ 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

Finalità dell'indagine

- Raccogliere dagli utenti un **feedback sul servizio di reference**, in seguito all'attività promozionale dello stesso servizio mediante volantini e cartelloni distribuiti o affissi nelle 3 sedi della Biblioteca di Ateneo
- 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 un **campione circoscritto** nel numero e limitato all'**area pedagogica**, per poi estenderla eventualmente ad altre aree disciplinari

Modalità dell'indagine

- **Indagine qualitativa** e in parte **quantitativa** rivolta ad un campione di **33 utenti** (rispondenti alla richiesta)
 - Questionari somministrati via **email** nel periodo **giugno/dicembre 2008**, a tutti i 76 utenti che hanno usufruito del reference pedagogico nel biennio 2007/08*
 - **Questionario** con *domande chiuse*, per misurare il grado di soddisfazione su determinati aspetti, e *domande aperte*, per far emergere vissuti, considerazioni e suggerimenti
 - Questionari elaborati, somministrati e analizzati da **Ilaria Moroni**, responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione della Biblioteca di Ateneo
- * NB. 17 utenti nel 2007 e 59 nel 2008: forte incremento del reference per diffusione di volantini promozionali e per passaparola positivo (*cfr. appendice per dati sull'incremento del reference nel 2008*)

Campione esaminato

(cfr. appendice per dati totali del biennio)

Dati generali, durata e periodo di fruizione del reference:

- 33 utenti, di cui 29 donne e 4 uomini; durata media: 2 ore
- 19 nel II semestre 2008, 8 nel I sem. 2008, 6 nel 2007

Facoltà, Corso di Laurea e altro:

- 31 Fac. Scienze della Formazione e 2 Psicologia
- 13 laureandi CdL Triennale, 10 Quadriennale, 7 Specialistica
- 2 dottorandi, 1 professore ordinario

Argomenti delle ricerche bibliografiche:

- 13 educazione (minori, disagio, relaz. educativa etc.)
- 9 didattica (insegnamento e attività nella scuola primaria)
- 3 formazione (KM, gestione e formazione nelle organizzaz.)
- 3 comunicazione (mass media, e-mail e sms, cartoni animati)
- 3 psicologia (psic. del marketing, clima organizz., borderline)
- 2 antropologia (riti di passaggio, sessualità donne cinesi)

Articolazione del questionario

Prima parte: quantitativa (punteggio su scala 1-6)

- A) Valutaz. del bibliotecario che ha svolto il servizio di reference (chiarezza espositiva, competenze in materia, capacità relazionali)
- B) Valutaz. dell'utilità di vari aspetti della sessione di reference (strumenti di ricerca illustrati, chiavi di accesso per la ricerca presentati, strategie e accorgimenti per la ricerca mostrati, esempi e indicazioni bibliografiche forniti)
- C) Valutaz. complessiva e a posteriori della sessione di reference (tempo dedicato, utilità delle competenze acquisite, efficacia dell'apprendimento a distanza di tempo)

Seconda parte: qualitativa (frasi su input)

- D) Valutaz. qualitativa di ulteriori ed eventuali aspetti
- E) Considerazioni e suggerimenti per il bibliotecario di reference
- F) Considerazioni e suggerimenti per la biblioteca sul reference

Criteri di analisi dei dati

Domande chiuse (aree A, B, C)

Per ogni domanda chiusa è stata calcolata la media delle risposte date, che comportavano l'attribuzione di un punteggio su scala da 1 a 6.

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 (aree D, E, F)

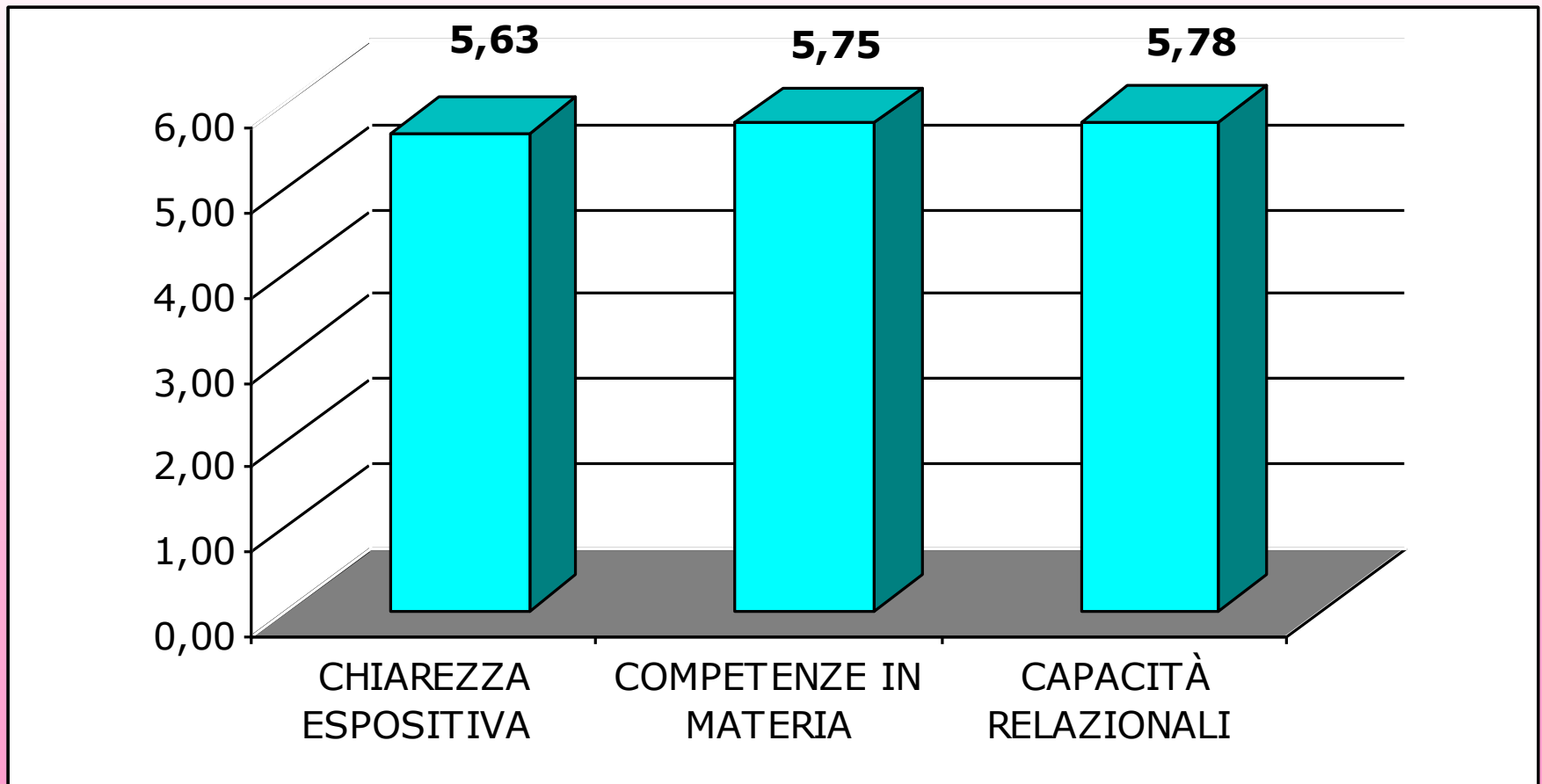
Per ogni domanda aperta sono state individuate delle categorie di risposta e viene riportata una sintesi dei concetti espressi, utilizzando talvolta "testuali parole", con i riferimenti quantitativi.

La stessa persona può aver espresso concetti riconducibili a più categorie, quindi la somma può essere superiore al campione.

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

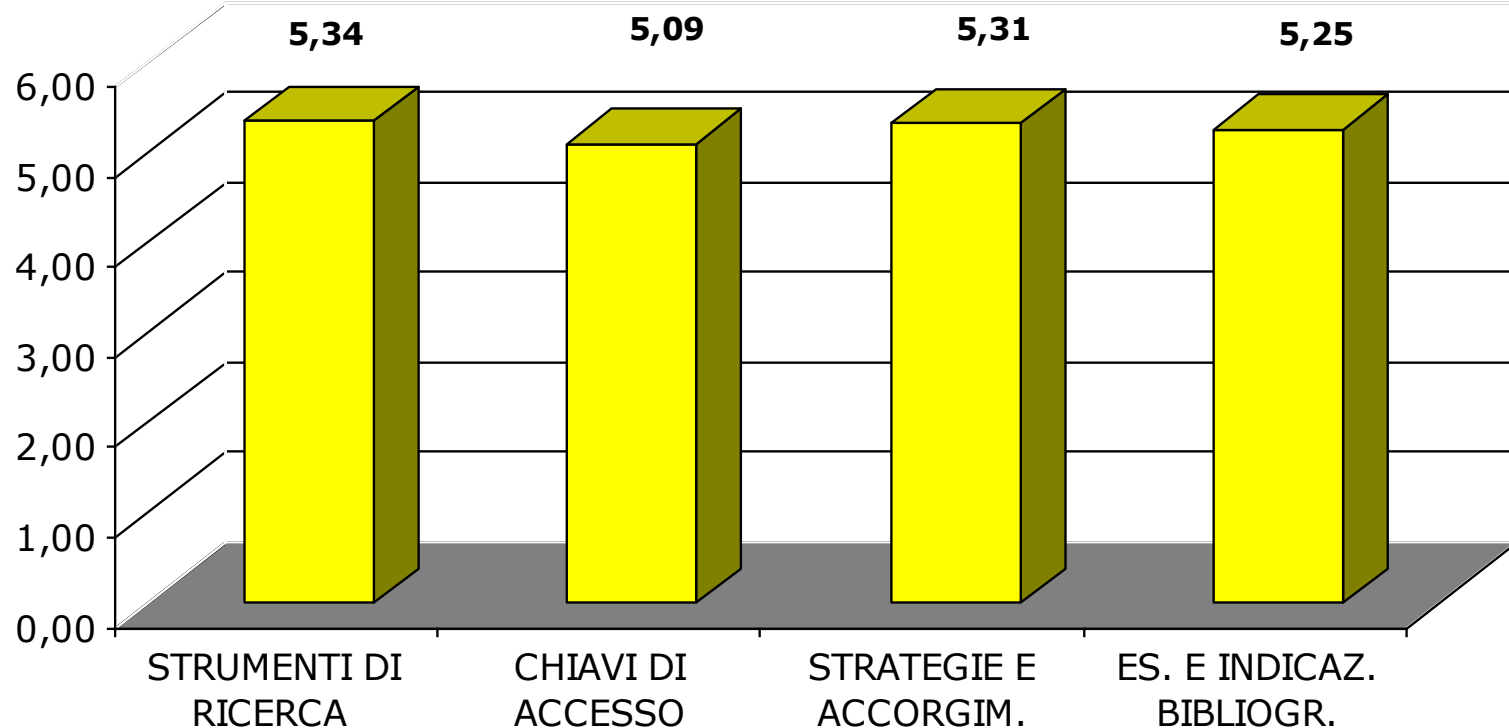
Esiti dell'indagine (1)

A) Valutazione del bibliotecario che ha svolto il servizio di reference



Esiti dell'indagine (2)

B) Valutazione dell'utilità di vari aspetti della sessione di reference

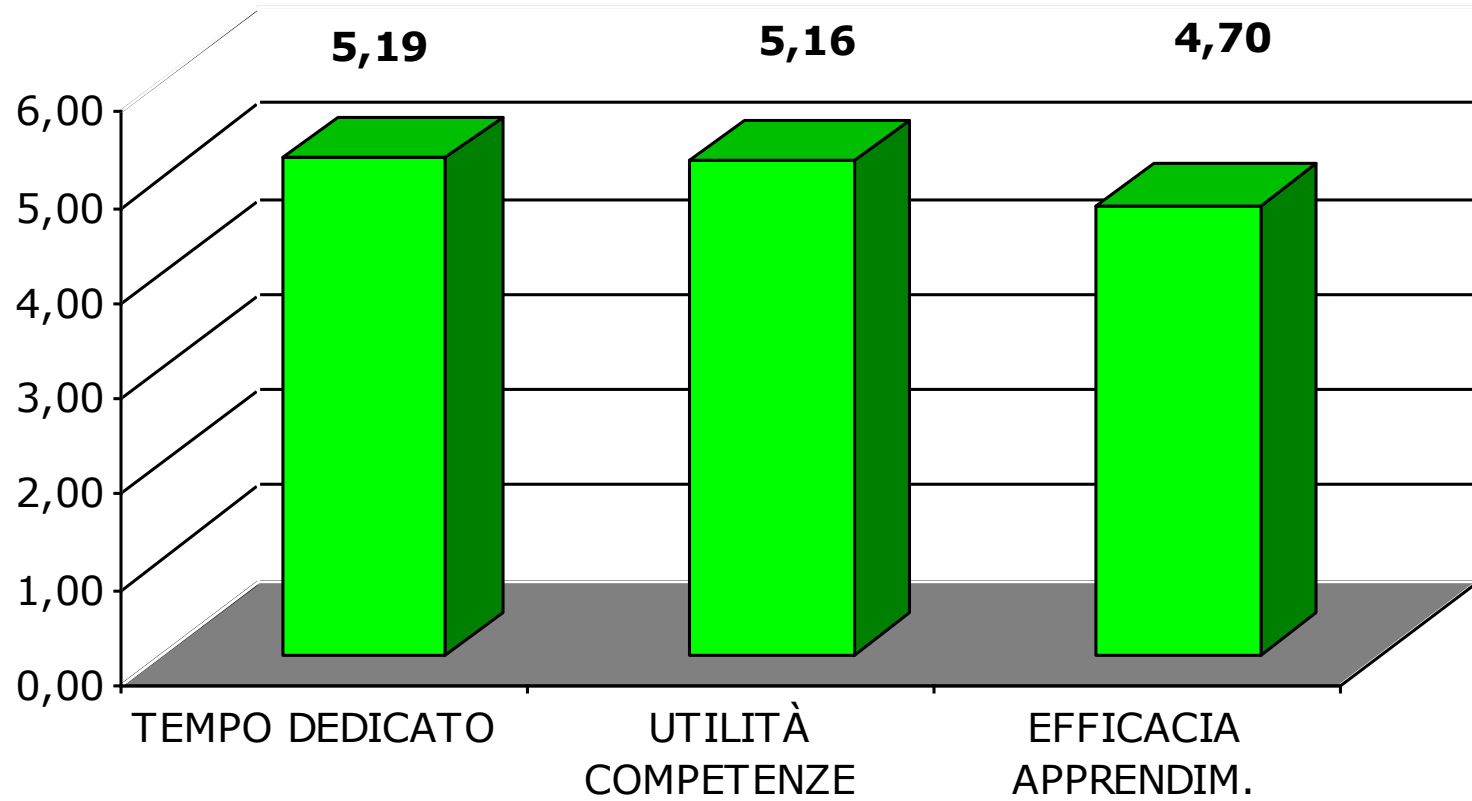


Strumenti di ricerca: cataloghi, banche dati, siti web...

Chiavi di accesso per la ricerca: CDD, soggetti, descrittori...

Esiti dell'indagine (3)

C) Valutazione complessiva e a posteriori della sessione di reference



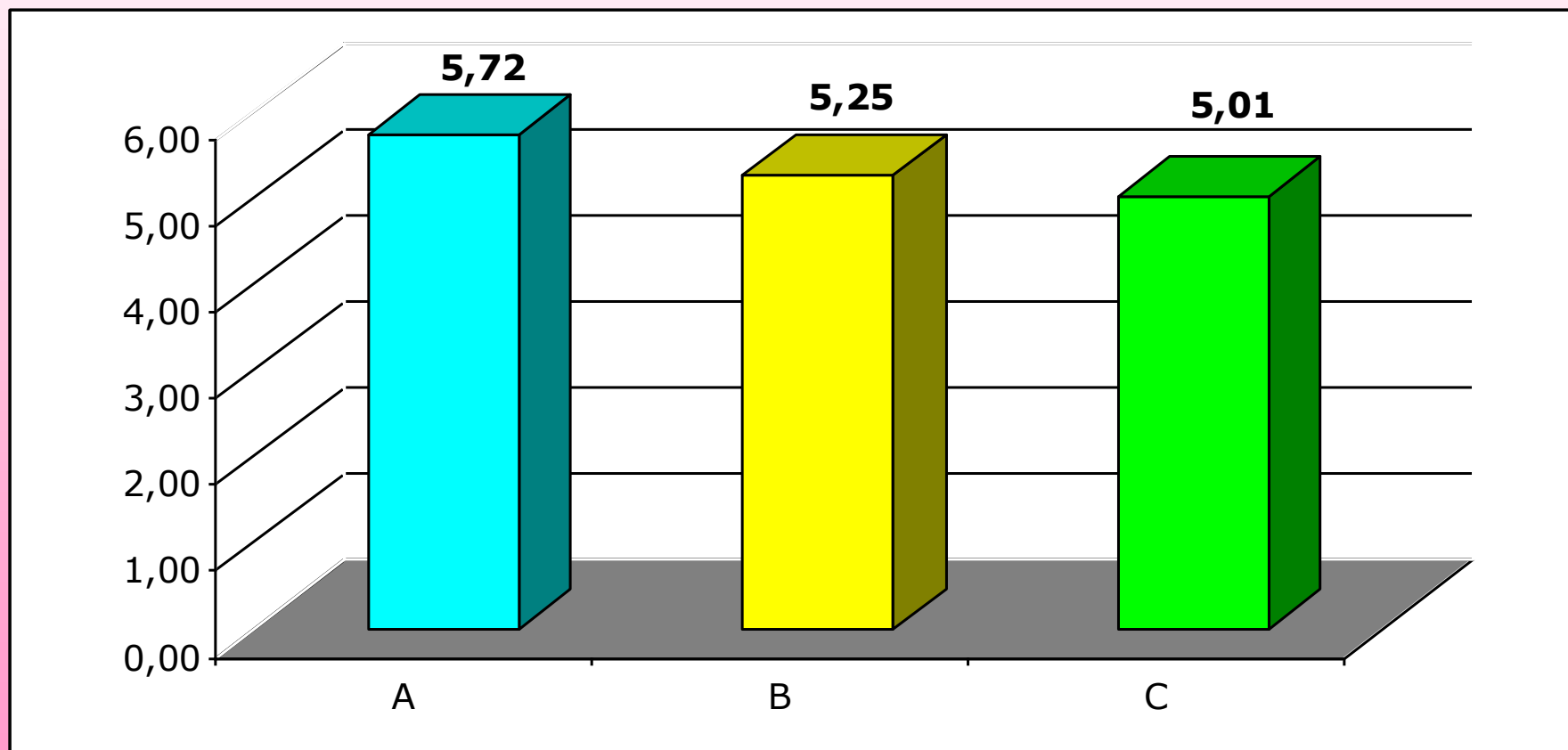
Esiti dell'indagine (4)

Comparazione delle 3 aree di valutazione

A = valutazione del bibliotecario addetto al reference

B = valutazione di vari aspetti della sessione di reference

C = valutazione complessiva e a posteriori del reference



Esiti dell'indagine (5)

D) Valutazione qualitativa di ulteriori ed eventuali aspetti

La maggioranza (21/33) sottolinea la **grande utilità** del servizio riscontrata nella realizzazione del proprio lavoro di **tesi** e in particolare vengono messi in evidenza:

- il valore del **materiale bibliografico** reperito (10/33)
- le **strategie di ricerca** acquisite (8/33)
- le **slides** di supporto disponibili **on line**, soprattutto per le citazioni bibliografiche (5/33)
- i **suggerimenti** ricevuti sul trattamento dell'argomento (2/33)
- le **indicazioni bibl.** fornite via email dopo l'incontro (1/33)

Una **docente** ricorda che, dopo aver sperimentato il reference, ha inviato molti laureandi, ha organizzato una lezione *ad hoc* nel proprio corso e ha proposto al Collegio di Dottorato in Pedagogia di predisporre un seminario per dottorandi sulla ricerca bibliografica, curato dalla BdA.

Esiti dell'indagine (6)

E) Considerazioni e suggerimenti per il bibliotecario che ha svolto il reference (1)

Molti (23/33) esprimono grandi **apprezzamenti** rivolti alla **bibliotecaria** che ha svolto il reference, soprattutto per:

- **qualità umane**: disponibilità, cordialità, gentilezza, pazienza, informalità, coscienziosità (15/33)
- **abilità relazionali**: chiarezza, esaustività, empatia, interesse mostrato, atteggiamento costruttivo e propositivo (13/33)
- **competenze tecniche e disciplinari**: abilità nella ricerca bibliografica, preparazione pedagogica, professionalità (12/33).

Diversi utenti (14/33) esplicitano gli **strumenti** e le **strategie** di ricerca risultati più **utili**:

- **banche dati** con abstract e **cataloghi** collettivi (13/33)
- ricerca per **CDD** e per "**parole chiave**" mirate (4/33).

Esiti dell'indagine (7)

E) Considerazioni e suggerimenti per il bibliotecario che ha svolto il reference (2)

Rispetto all'**efficacia dell'apprendimento** a distanza di tempo, emergono diverse posizioni (19/33):

- alcuni hanno fatto **fatica** a seguire e ricordare la mole di nuove informazioni e riterrebbero utile un ulteriore incontro (9/33)
- altri hanno compreso e memorizzato tutto, sono diventati autonomi e hanno trovato più **facile** il lavoro di ricerca (6/33)
- altri ancora **non** hanno **ancora** sperimentato quanto appreso, ma contano anche sulle **slides** di supporto on line (4/33).

Il **tempo** dedicato è risultato di conseguenza:

- **adeguato o abbondante** per i più rapidi nell'apprendimento
- **non del tutto sufficiente** per quelli che hanno riscontrato maggiori difficoltà (riconducibili a "qualche resistenza nell'uso del computer", "una certa affezione nei confronti del materiale cartaceo e alla ricerca bibliografica svolta a partire dai libri" o alla mancata conoscenza della lingua inglese).

Esiti dell'indagine (8)

F) Considerazioni e suggerimenti per la biblioteca sul reference, in generale (1)

Molti (13/33) esprimono **grande soddisfazione** per il **servizio di reference** e lo ritengono **indispensabile** per i laureandi, nonché utile a livello personale e professionale.

Per questo alcuni (4/33) vorrebbero che fosse pubblicizzato di più, mentre altri (7/33) hanno riscontrato un **incremento della promozione** attraverso i volantini e i poster e considerano gli studenti "poco attenti" ai messaggi della biblioteca.

Diversi utenti (10/33) evidenziano la **cortesìa**, la **disponibilità** e la **chiarezza** del personale addetto a fornire informazioni sui servizi, compreso il reference, presso l'Ufficio Prestiti.

Inoltre alcuni (12/33) sono rimasti sorpresi dalla **rapidità di risposta** e dalla **sollecitudine** nel fissare l'incontro di reference.

Esiti dell'indagine (9)

F) Considerazioni e suggerimenti per la biblioteca sul reference, in generale (2)

Infine alcuni, che hanno usufruito dei **servizi interbibliotecari** in seguito al reference, esprimono **un'alta soddisfazione** anche in tal senso (3/33).

I **suggerimenti per la Biblioteca** espressi sono i seguenti:

- organizzare **corsi sulla ricerca bibl.** per i laureandi (2/33)
- permettere la consultazione delle tesi di laurea (1/33)
- rendere prestabile almeno una copia dei libri di testo (1/33)
- predisporre "uno spazio virtuale dove si possano reperire informazioni su convegni, incontri o prossime pubblicazioni di libri relativi all'argomento della tesi" (1/33).

Considerazioni sull'indagine

Dall'indagine qualitativa emerge una **valutazione complessiva** del reference pedagogico **molto elevata** (5,32/6 - quasi 9/10 -).

La risposte della **parte qualitativa** per molti aspetti forniscono le **motivazioni** delle valutazioni espresse nella **parte quantitativa**.

In particolare appaiono più chiari i "perché" dei punteggi estremi:

- più alto (5,78/6) - **capacità relazionali** del bibliotecario:
per disponibilità, ascolto interessato, empatia
- più basso (4,70/6) - **efficacia dell'apprendimento** (4,70/6):
per eterogeneità di abilità tecniche e linguistiche

In estrema sintesi il servizio di reference:

- è stato **apprezzato** soprattutto per la **dimensione interpersonale e comunicativa** efficace e curata
- è risultato **utile** ai fini della tesi prevalentemente per **strumenti e strategie di ricerca** scoperte

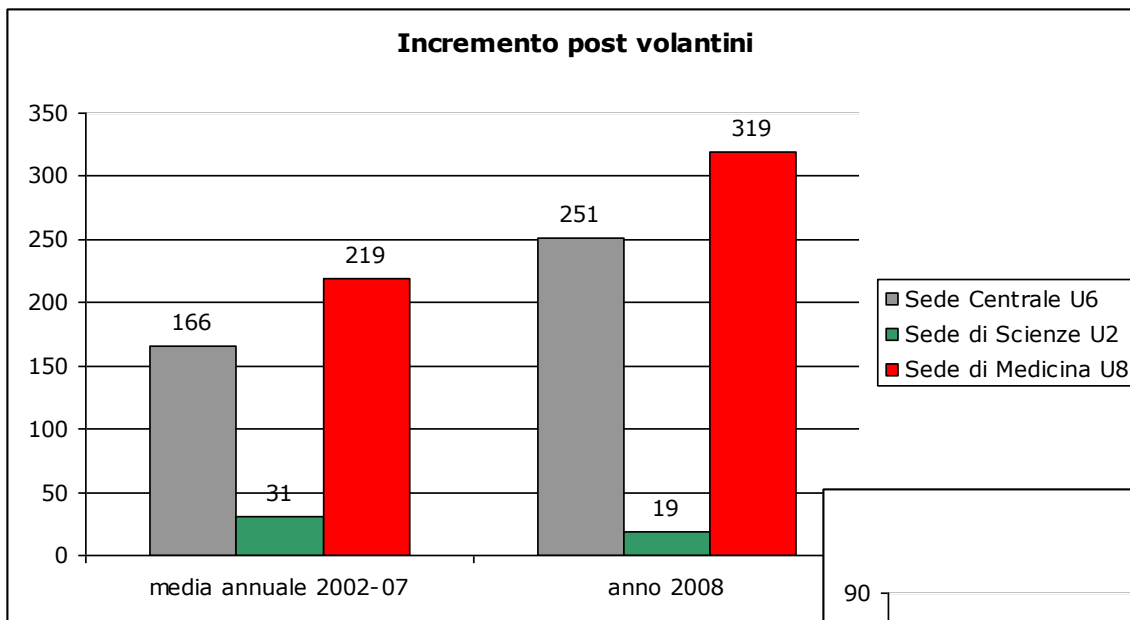
Propositi post indagine

Riflettendo sugli esiti dell'indagine, scaturiscono varie **possibili azioni**, riconducibili alle aree di intervento dell'Ufficio FSC:

- *Formazione interna:* confrontarsi sull'**intervista di reference** e sugli aspetti relazionali e comunicativi del servizio
- *Formazione esterna:* accentuare gli aspetti delle **strategie di ricerca** e quelli legati al **lavoro di tesi** nei corsi per utenti dell'area pedagogica (e non solo)
- *Sviluppo Organizzativo:* aumentare la parte quantitativa del **questionario sul reference**, utilizzando le categorie di risposta emerse dalla parte qualitativa, per estenderlo alle altre aree disciplin. e poter raffrontare meglio i dati su grandi numeri
- *Comunicazione interna:* **condividere** gli esiti dell'indagine tramite e-mail, riunioni, confronti in piccolo gruppo etc.
- *Comunicazione esterna:* **diffondere** gli esiti dell'indagine tramite sito web, mailing list, pubblicazioni etc.

App. 1 – Dati sul reference in generale

Biennio 2007/08: incremento per sedi e facoltà

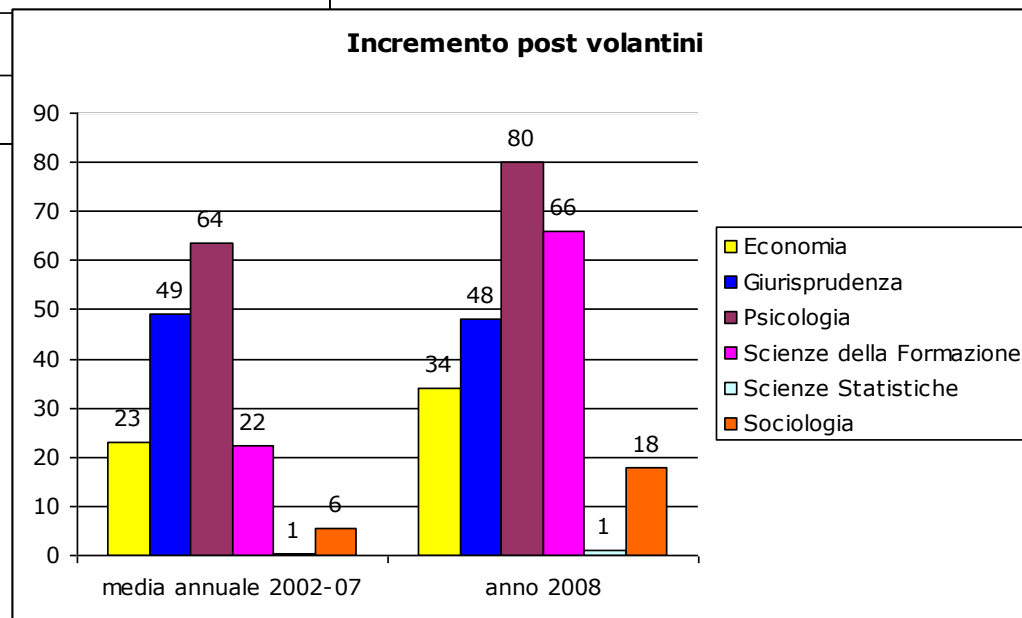


Si è registrato un **incremento complessivo** (tre sedi) del **42%** del reference nel 2008:

da 416 sessioni (media 2002-07) a **589 sessioni** (2008)

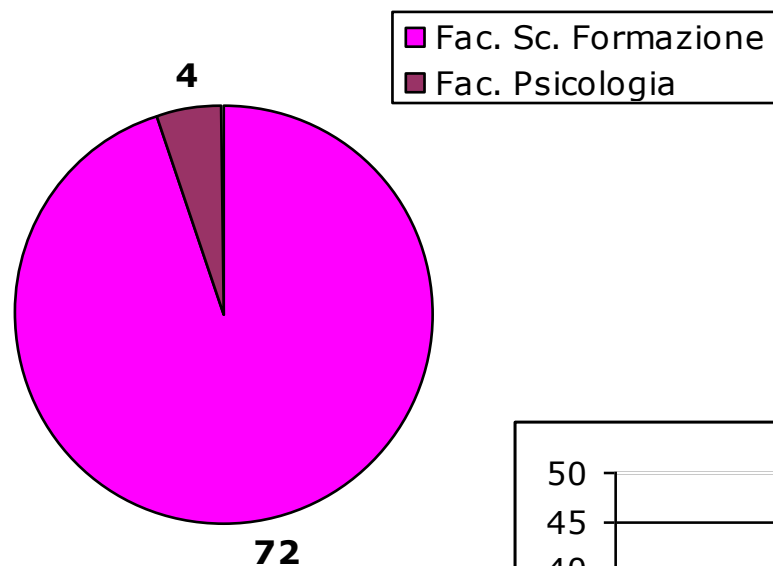
Le **facoltà dell'Ateneo** rispetto a cui si è registrato un **incremento** sono **5 su 8**:

- Sc. Formazione (+ 200%)
- Sociologia (+ 200%)
- Economia (+ 48%)
- Medicina (+ 46%)
- Psicologia (+ 25%)

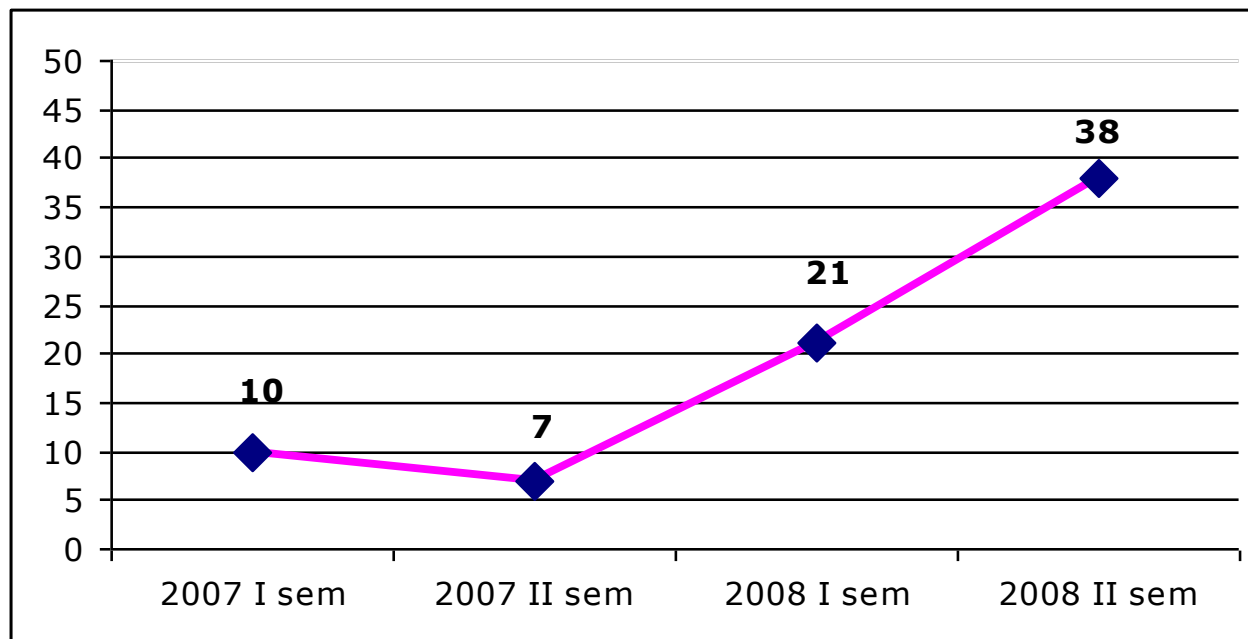


App. 2 – Dati sul reference pedagogico

Biennio 2007/08: dati sintetici



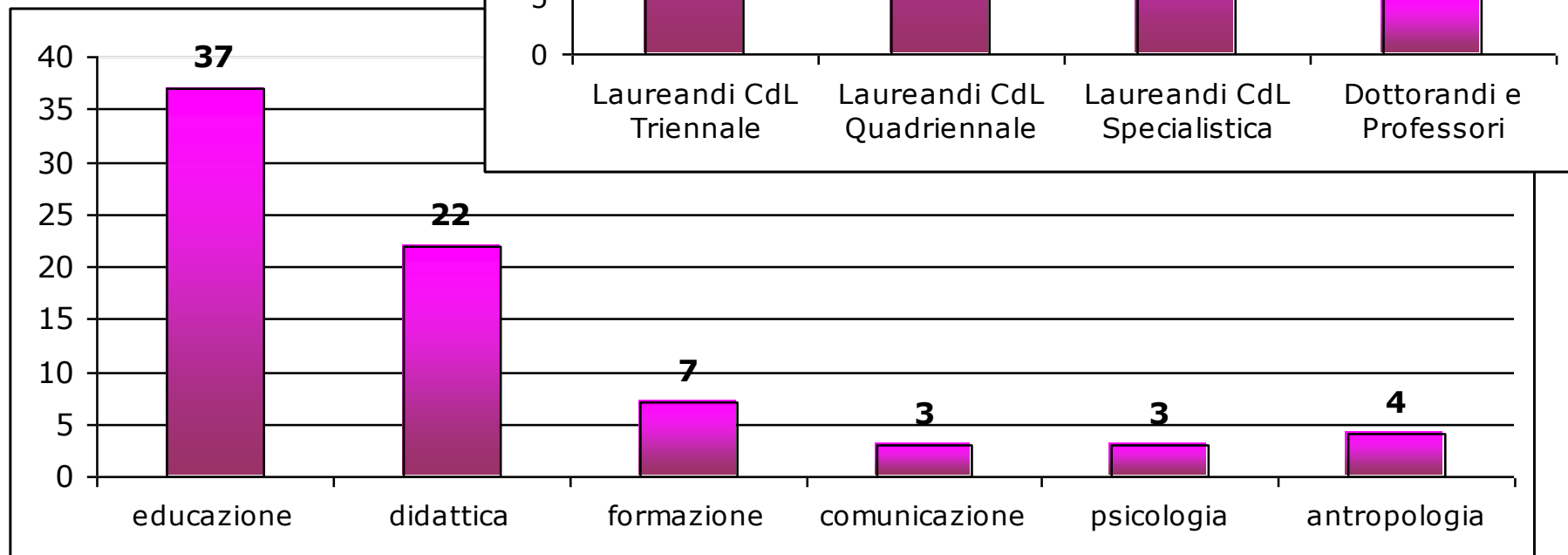
Utenti per facoltà
e
Incremento per semestri



App. 3 – Dati sul reference pedagogico

Biennio 2007/08: dati analitici

Tipologie di
utenti
e
Argomenti di
ricerca



App. 4 – Frasi sul reference pedagogico

Apprezzamenti sul bibliotecario

- *Molto professionale, ma informale; ha favorito l'instaurarsi della relazione interpersonale e si è saputa porre in maniera **costruttiva e propositiva**.*
- *Ho senza dubbio apprezzato la **professionalità**, la serietà, la tempestività ed **esaustività** nel fornire risposte alle mie richieste.*
- *Ho riscontrato la massima **disponibilità, tempestività** di risposta oltre che **cortesìa** e chiarezza da parte del personale addetto al servizio di reference.*
- *Personalmente ho apprezzato in particolare la **pazienza** che ha avuto con noi, il fatto che mostrasse tanto **interesse per l'argomento** della nostra tesi e che si sia prodigata così per noi, accertandosi della nostra comprensione di tutto ciò che ci è stato spiegato.*
- *La "**scaletta**" **iniziale degli argomenti** da affrontare insieme mi ha permesso di aver chiari i passaggi da uno strumento all'altro.*
- *Ho apprezzato molto la sua disponibilità, **capacità empatica** e professionalità. Ringrazio per la cortesia e la **chiarezza d'esposizione**.*

App. 5 – Frasi sul reference pedagogico

Apprezzi sulla biblioteca

- *Ottima impressione rispetto alla **disponibilità** degli addetti e alla **celerità** di risposta alle mie richieste.*
- *Ho apprezzato tantissimo la disponibilità, la **cortesìa** e la **chiarezza** del personale addetto a fornire informazioni.*
- *Il **volantino** è stato **determinante** per conoscere il servizio e accompagnato da una breve presentazione di uno degli addetti allo sportello-prestito mi hanno permesso di scoprire e capire questo servizio.*
- *Rispetto a qualche mese fa ho notato una **maggior** **"pubblicità"** degli strumenti di ricerca e di consulenza, importante per far conoscere la presenza e l'utilità di questo servizio.*
- *Ritengo che la disponibilità di informazioni sul servizio di reference sia sufficiente, anche se alcuni miei colleghi non sapevano neppure dell'esistenza di questo servizio. Tale mancanza di informazione, a mio avviso, non è attribuibile a una mancanza da parte della biblioteca, ma ad una **"disattenzione"** di molti studenti o a un loro modo di "vivere" e usufruire della biblioteca.*

App. 6 – Frasi sul reference pedagogico

Utilità del reference

- *Ho trovato il servizio di reference molto utile e soprattutto, a mio parere, indispensabile nel momento in cui si intende affrontare una **ricerca bibliografica**, cartacea o su internet, in vista di un importante obiettivo come quello della **tesi**.*
- *I **materiali reperiti** grazie a questo servizio sono stati utili e a volte molto significativi.*
- *Senza queste **chiavi di ricerca** non avrei potuto ampliare gli aspetti più profondi della tematica di tesi e soprattutto avere la possibilità di ottenere il massimo punteggio assegnato.*
- *Soprattutto la delucidazione fornitami su alcuni piccoli **aspetti che compongono la forma di una tesi** (come citare, note...) sono stati per me un fondamentale aiuto per la stesura del mio lavoro.*
- *Il lavoro di tesi è stato molto più chiaro e meno dispersivo grazie ai suggerimenti relativi ai temi da tenere in considerazione e alla **struttura stessa della tesi**.*
- *Mi è sembrato davvero ottimo il servizio offertomi, la conversazione con la persona incaricata mi è servita anche a chiarirmi alcuni aspetti del mio **progetto di ricerca**.*

The Ultimate Question

by Fred Reichheld

<http://www.theultimatequestion.com/theultimatequestion/home.asp>

*How likely is it that you would recommend
this company to a friend or colleague?*

Consiglierei a ogni studente

*che intende portare avanti un lavoro di elaborazione e di studio
in vista della tesi o anche semplicemente per ricerche
legate a esami o interessi personali
di rivolgersi al **servizio di reference bibliotecario**
perché potrà trovare svariate chiavi di ricerca
e analisi quasi sicuramente a lui sconosciute*

(Valeria, studentessa del Corso di Laurea Triennale in Scienze dell'Educazione)