

Valutazione del servizio di *reference* – sessioni del 2011

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]



Negli anni 2009 e 2010 sono state realizzate indagini analoghe sul servizio di reference per varie aree disciplinari.

I rispettivi rapporti di ricerca sono stati condivisi con tutti i **colleghi** della biblioteca che si occupano del reference specialistico per le varie aree disciplinari.

In particolare dal confronto sull'ultima indagine è emersa l'idea di **modificare lo strumento di rilevazione** al fine di coinvolgere un maggior numero di utenti e di velocizzare il lavoro di analisi dei risultati.

La nuova indagine sul reference ha riguardato le **sessioni di reference** realizzate esclusivamente nel **2011**.

Premessa [2]



Con il **nuovo strumento di valutazione** del reference, la Biblioteca di Ateneo ha voluto sperimentare una tecnica di rilevazione della *customer satisfaction* innovativa: il «**Net Promoter Score**».

Questa tecnica, introdotta nel 2003, si basa sulla **misurazione della fedeltà dei clienti** come indice significativo della loro soddisfazione e delle probabilità di successo di una organizzazione che eroga servizi.

La valutazione ruota intorno ad **un'unica domanda strategica**, individuata dopo anni di ricerche: «Quanto è probabile che raccomandi questa azienda (o questo servizio) a un amico o collega su una scala da 0 a 10?».

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** attraverso una tecnica di rilevazione sintetica.
- Conoscere i principali **motivi di soddisfazione o insoddisfazione** rispetto al servizio di reference.
- Scoprire eventuali **aree di miglioramento** del servizio.
- Realizzare l'indagine su **tutte le aree disciplinari** ed elevare il tasso di risposte rispetto agli anni 2009-10.
- Sperimentare la **tecnica «Net Promoter Score»** per poi estenderla eventualmente ad altri servizi bibliotecari.

Modalità dell'indagine



- **Questionario** somministrato attraverso un [form online](#)*, segnalato con una **email** inviata a tutti gli utenti che hanno usufruito del reference nel 2011.
- Indagine con metodo misto (quantitativo e qualitativo): questionario con **domande chiuse**, per misurare il livello di fedeltà e raccogliere varie informazioni, e **domande aperte**, per far emergere considerazioni e suggerimenti.
- Questionari analizzati da **Ilaria Moroni** e da **Laura Colombo**, che ha realizzato in particolare l'analisi del testo relativo alle domande aperte.

* Il form è stato creato nei primi giorni di ottobre 2011, quindi è stata mandata una email a tutti gli utenti delle sessioni relative al periodo gennaio-settembre (445 utenti); successivamente la email è stata inviata subito dopo la sessione di reference (130 utenti).

Campione esaminato



- Destinatari del questionario: 575 utenti, di cui 358 di Medicina, 81 di Psicologia, 54 di Economia, 43 di Scienze della Formazione, 31 di Giurisprudenza, 3 di Scienze MMFFNN, 2 di Sociologia, 1 di Scienze Statistiche e 2 non riconducibili alle facoltà (PTA, esterno).
- Rispondenti al questionario: **201 utenti** (35%), di cui:
 - o 116 Medicina
 - o 37 Psicologia
 - o 17 Economia
 - o 15 Scienze della Formazione
 - o 13 Giurisprudenza
 - o 2 Sociologia
 - o 1 Scienze Statistiche

Articolazione del questionario



- Il questionario raccoglie varie **informazioni sugli utenti**: facoltà, tipologia, corso di laurea (solo per studenti), ambito della ricerca, mese della sessione.
- Si rileva inoltre il **canale di comunicazione** attraverso cui si è venuti a conoscenza del reference.
- La domanda cruciale per misurare il **livello di fedeltà/soddisfazione** in una scala 0-10 è: «Quanto è probabile che consigli il reference a un amico o un collega?»
- Le ultime due domande del questionario rilevano i **motivi** del punteggio attribuito e raccolgono **suggerimenti** per migliorare il reference.

Criteri di analisi dei dati



- **Domande chiuse**

Si riportano grafici che restituiscono i risultati emersi dall'indagine.

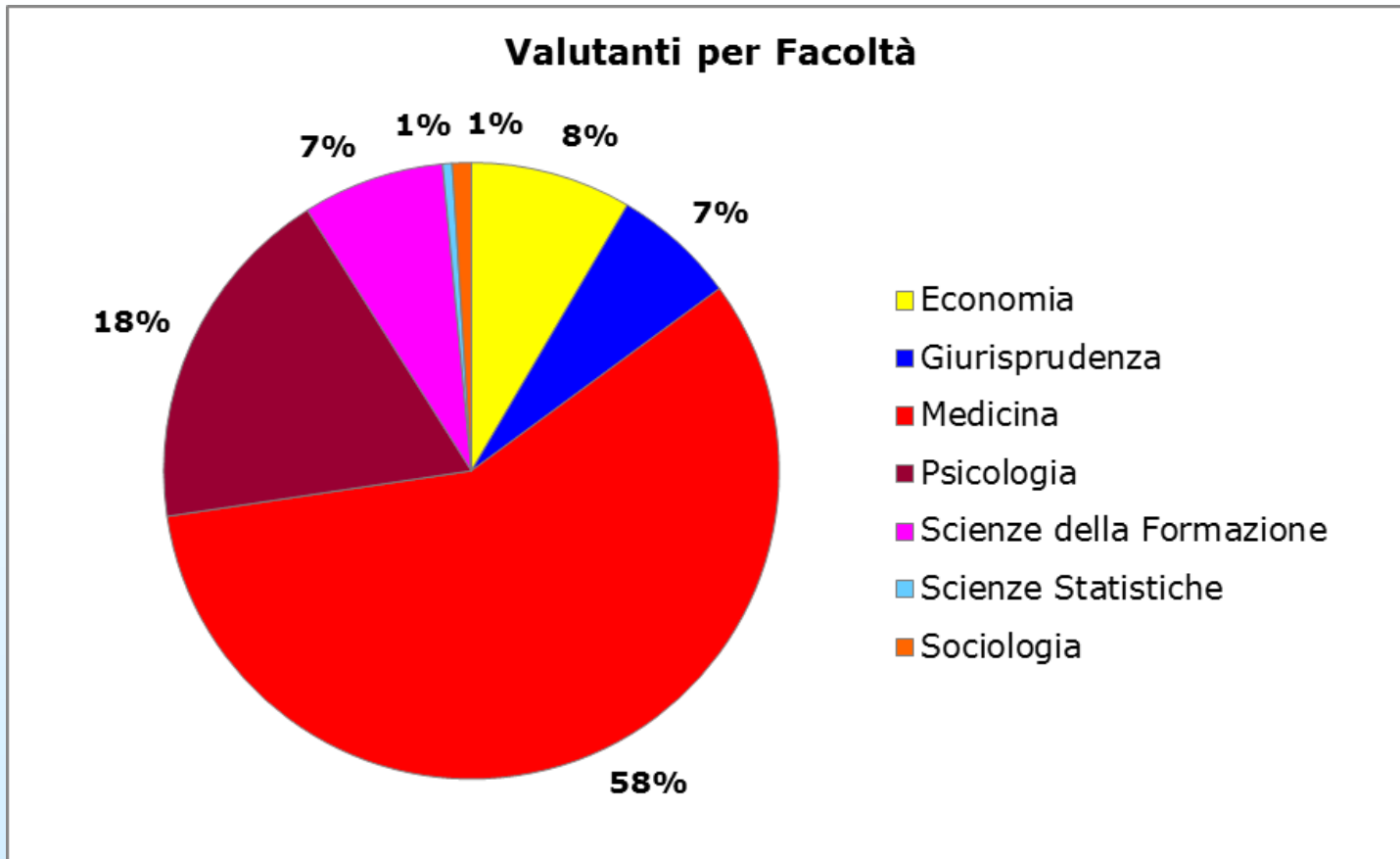
Nota: in appendice si riportano i grafici relativi ai dati statistici sul reference del 2011, per confrontarli con quelli emersi dall'indagine.

- **Domande aperte**

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

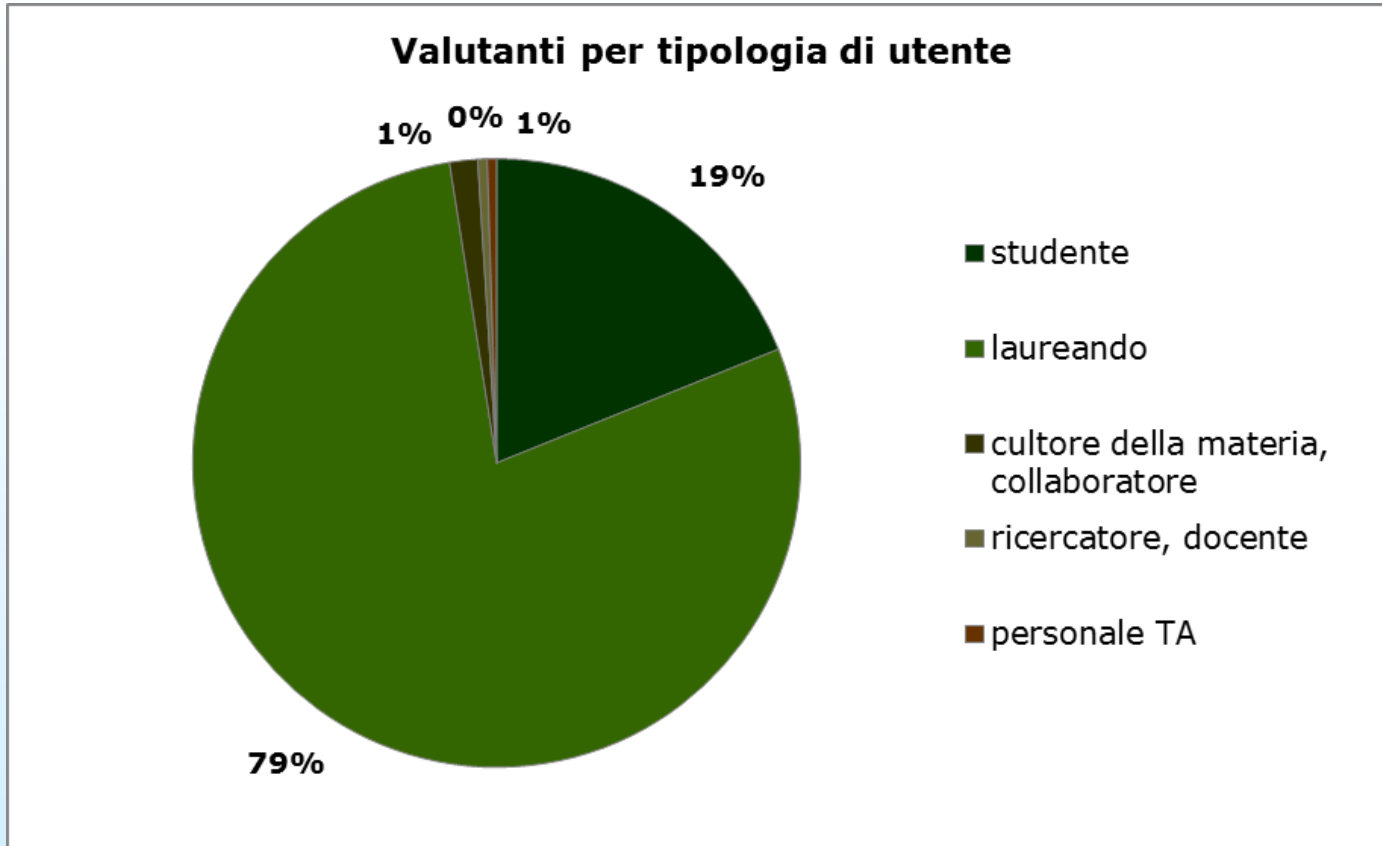
Nota: i numeri indicano le ricorsività rispetto alle categorie di risposta individuate; alcuni non esprimono suggerimenti e altri esprimono concetti riconducibili a più categorie. La compilazione della risposta relativa alle motivazioni del punteggio attribuito è stata resa obbligatoria.

Esiti dell'indagine [1]



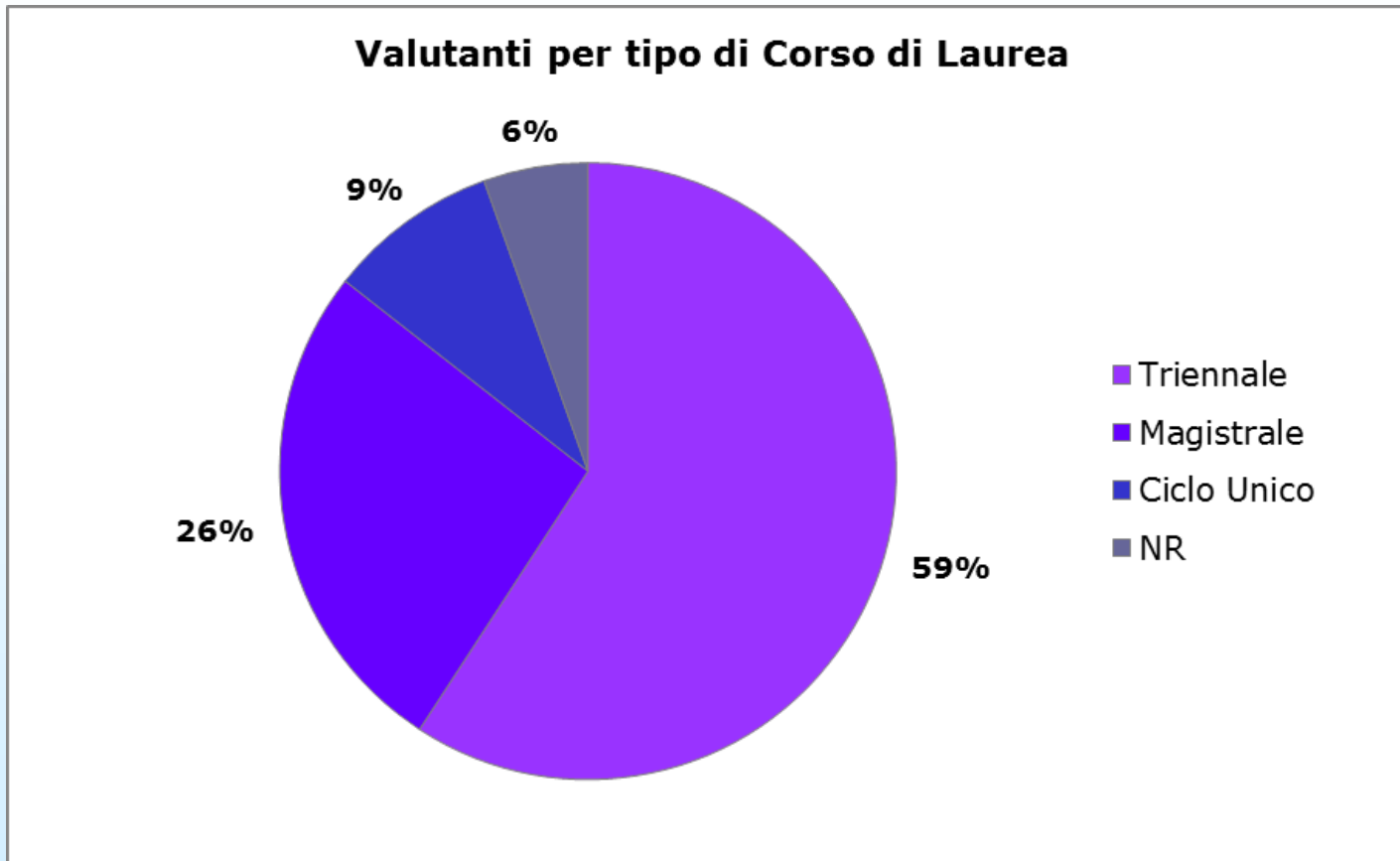
Prevale nettamente la **facoltà** di Medicina (116 valutanti), seguita da Psicologia (37); simili le quote di rispondenti per Economia (17), Scienze della Formazione (15) e Giurisprudenza (13); residuali le risposte di Sociologia (2) e Scienze Statistiche (1).

Esiti dell'indagine [2]



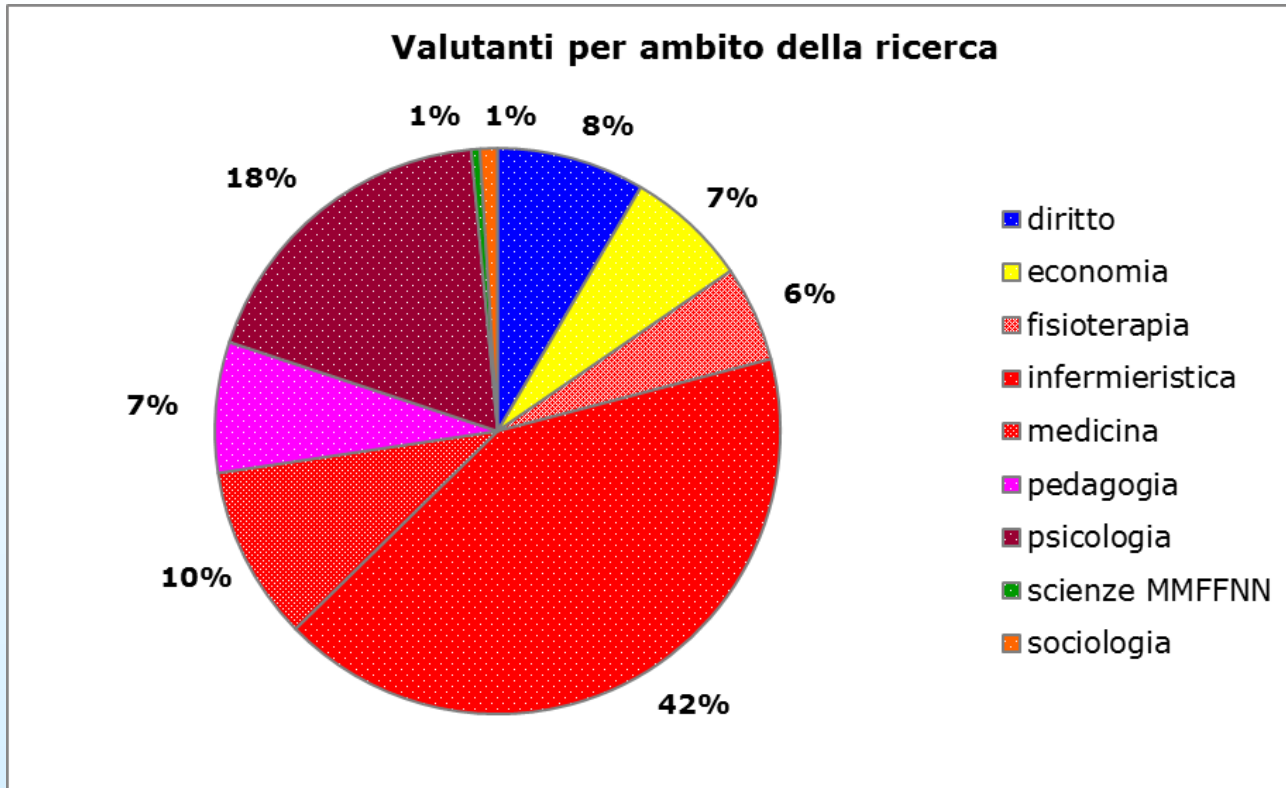
La stragrande maggioranza dei valutanti è rappresentata da **laureandi** (158). Una minoranza significativa è costituita da **studenti** (38). Isolati i casi di cultori della materia e collaboratori (3), docenti e ricercatori (1) o dipendenti tecnico-amministrativi (1).

Esiti dell'indagine [3]



Il maggior numero di valutanti è costituito da iscritti a **corsi di laurea triennali** (119). Un quota significativa è costituita da iscritti a corsi di laurea magistrali (53). Pochi sono gli iscritti a cicli unici (18). Alcuni non specificano il tipo di corso di laurea (11 di cui 4 non erano tenuti a farlo).

Esiti dell'indagine [4]



Tra i valutanti della facoltà di Medicina prevalgono gli **ambiti di ricerca** inerenti l'infermieristica (84), seguiti da medicina (20) e fisioterapia (11). Talvolta gli ambiti di ricerca differiscono dalla facoltà di appartenenza (7 casi di cui 4 diritto della facoltà di Economia, 1 economia di Scienze Statistiche, 1 medicina di Psicologia e 1 scienze MMFFNN di Psicologia).

Esiti dell'indagine [5]



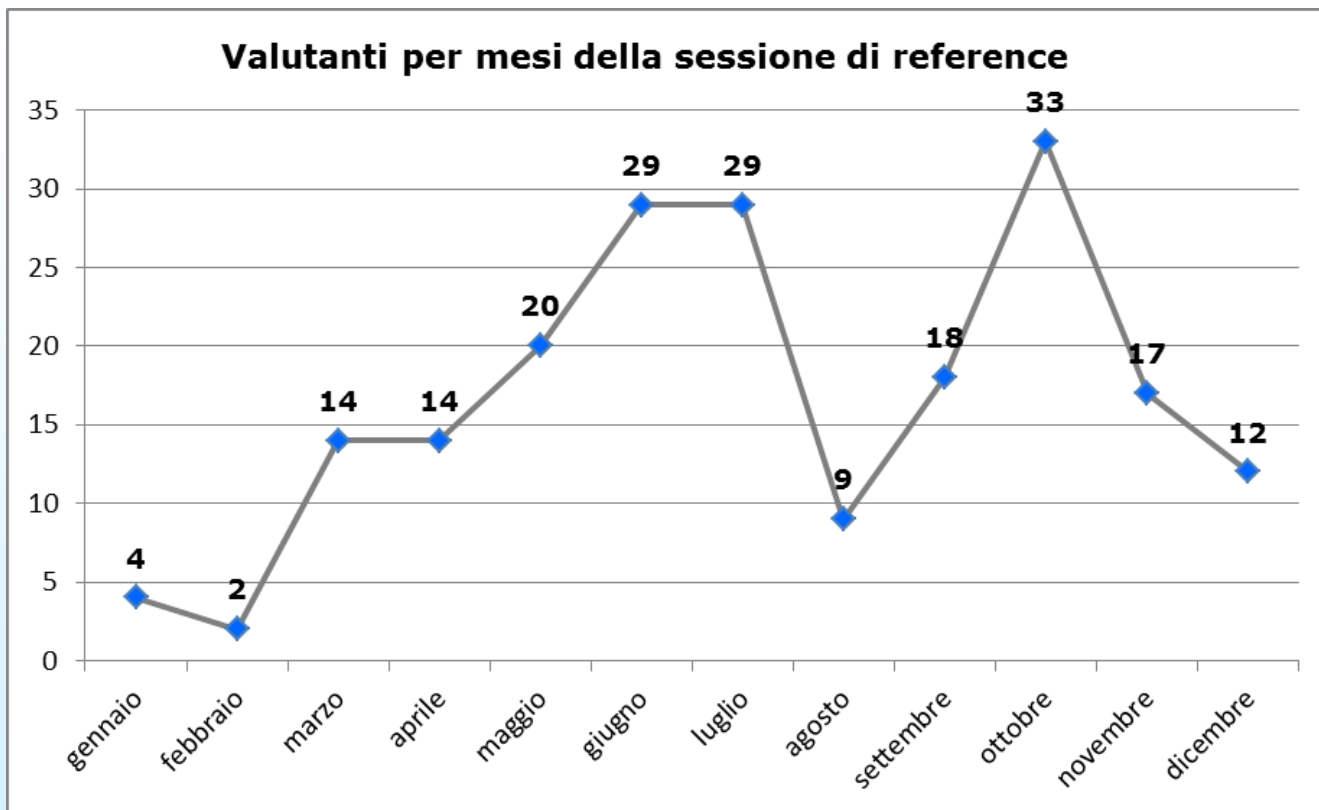
Altri ambiti della ricerca

Un numero significativo aggiunge altri ambiti della ricerca, oltre a quello selezionato dalla domanda a risposta chiusa, poiché il proprio **tema** era **interdisciplinare** (15): psicologia e pedagogia, medicina e psicologia, infermieristica e pedagogia, diritto ed economia etc.

Alcuni utenti specificano un ambito di ricerca che sarebbe opportuno aggiungere nelle risposte precodificate, in quanto rientra tra i corsi di laurea della facoltà di medicina rispetto a cui vi è una certa richiesta di reference: **ostetricia** (4).

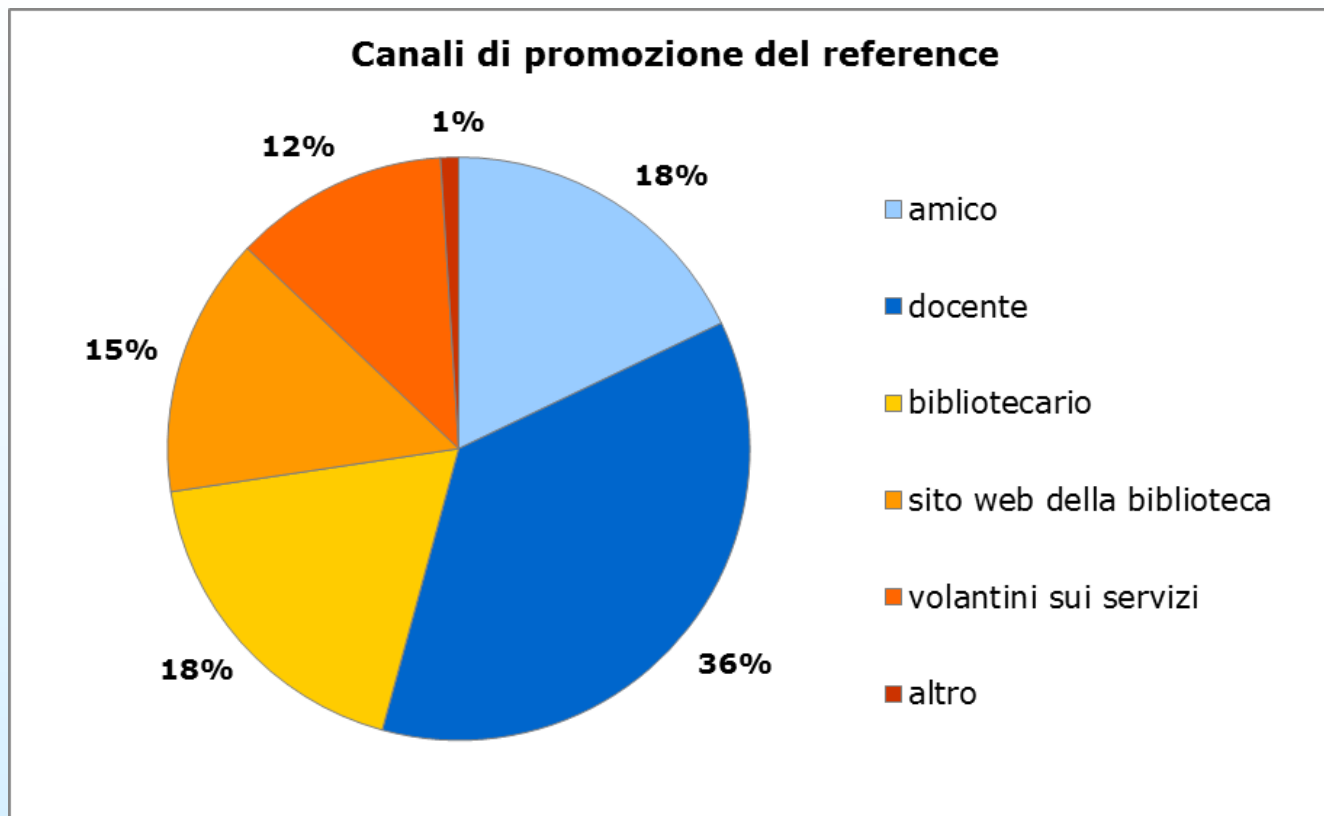
Diversi utenti specificano invece l'**argomento di tesi** (21): «criminologia», «marketing», «alimentazione», «revisione contabile», «complessità assistenziale» etc.

Esiti dell'indagine [6]



Il picco di risposte al questionario si è verificato nel mese di ottobre, in cui è stata avviata l'indagine. Considerato che abitualmente il tasso di risposte ai questionari «a distanza» è molto basso, risulta piuttosto alto il numero dei rispondenti, soprattutto rispetto agli utenti che hanno usufruito del reference nel **periodo** gennaio-settembre (139 su 201).

Esiti dell'indagine [7]



Poco più della metà dei rispondenti al questionario è venuto a **conoscenza del reference** da un docente (73) o da un amico (36). I restanti ne sono venuti a conoscenza grazie a un bibliotecario (37), al sito web della biblioteca (29) o ai volantini sui servizi bibliotecari (24). Alcuni lo hanno saputo attraverso altri canali: tutor o seminario (2).

Esiti dell'indagine [8]



Altri canali di comunicazione

Alla domanda che chiede di specificare eventuali altri canali di comunicazione rispondono 29 utenti, di cui:

- 2 hanno risposto «altro» alla precedente domanda chiusa (menù a tendina per selezionare un tipo di risposta)
- 27 specificano un secondo canale di comunicazione.

Le risposte sono riconducibili alle seguenti categorie:

- Docente (5) o tutor (3 per Medicina)
- Amico o compagno di corso (7)
- Sito web della biblioteca (5)
- Volantini sui servizi bibliotecari (5)
- Bibliotecario (3 di cui uno in occasione di un seminario).

Un utente dichiara di averlo saputo dalle «banche dati», ma la risposta resta misteriosa.

Esiti dell'indagine [9]



«Quanto è probabile che consigli il reference a un amico o un collega?»

in una scala da 0 (del tutto improbabile) a 10 (del tutto probabile).

Il «[Net Promoter Score](#)» (NPS) è ottenuto dalla percentuale dei Promotori (valutazione 9-10) meno la percentuale dei Detrattori (valutazione 0-6), escludendo i Passivi (valutazione 7-8).

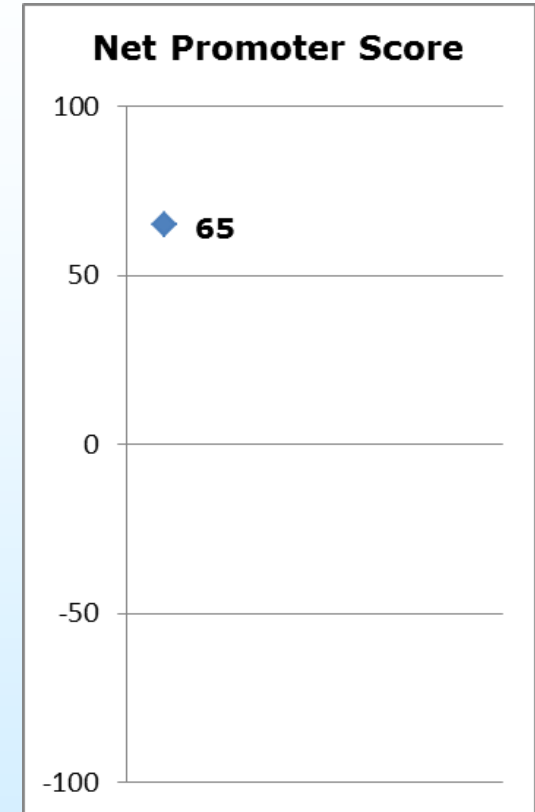
Un valore NPS +50 (valori compresi tra -100 e +100) è considerato eccellente.

Il valore **NPS** del reference è **+65**.

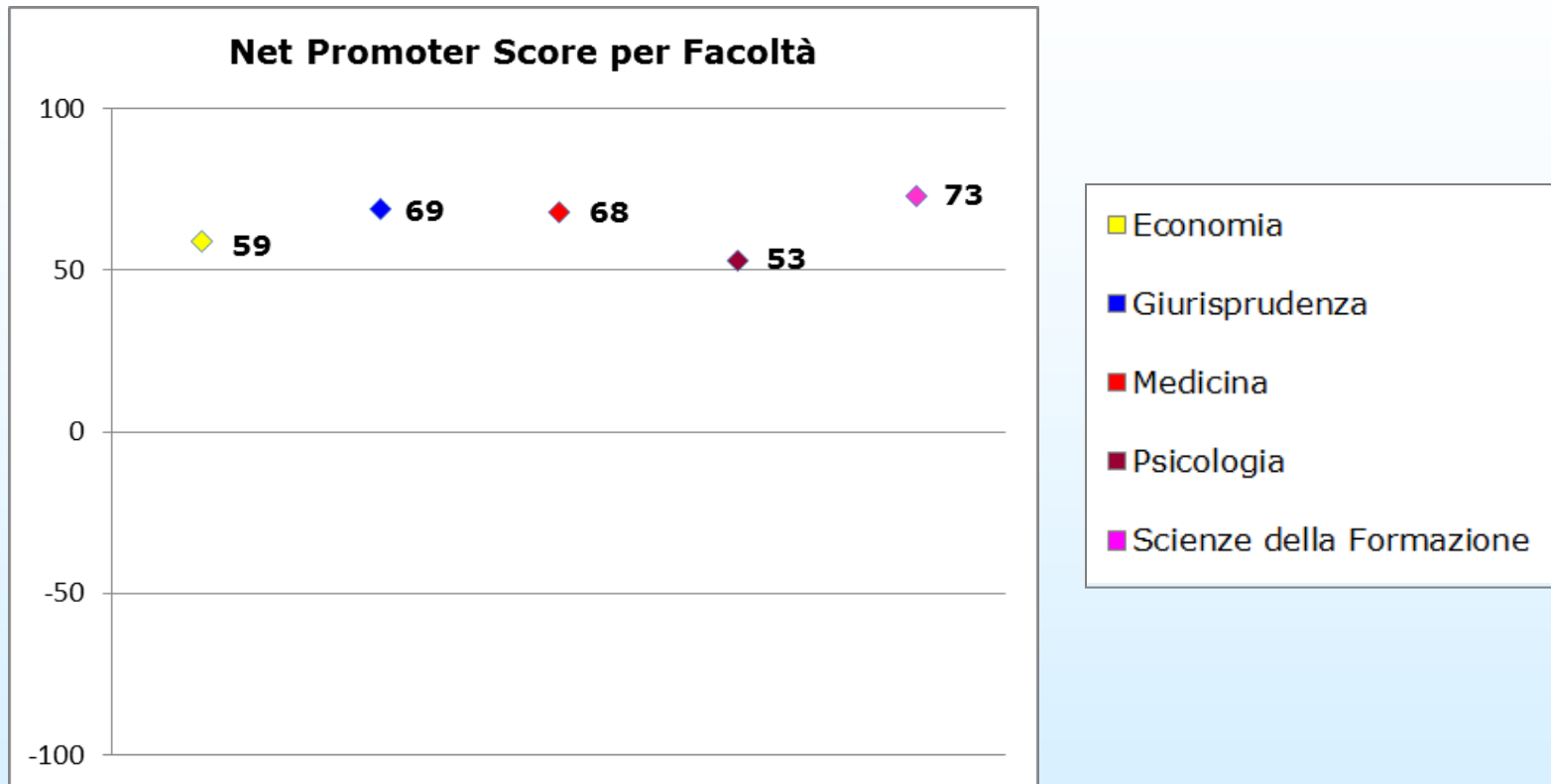
I 203 utenti valutanti si dividono nelle seguenti categorie:

- Promotori (valutazione 9-10): 138 (di cui 119 valori 10)
- Passivi (valutazione 7-8): 55 (di cui 38 valori 8)
- Detrattori (valutazione 0-6): 8 (di cui 7 valori 6 e un valore 5)

Nota: la media (9,1) e la mediana (10) in questa tecnica non sono significative.



Esiti dell'indagine [10]



Distinguendo il valore **NPS** per facoltà emerge il seguente quadro, in ordine decrescente: **+73** Scienze della Formazione, +69 Giurisprudenza, +68 Medicina, +59 Economia, **+53** Psicologia. Rispetto a Sociologia e Scienze Statistiche, le 3 valutazioni raccolte sono comprese tra 7 e 8, quindi l'NPS è pari a 0.

Esiti dell'indagine [11]



Motivi del punteggio attribuito [1]

I motivi principali del punteggio attribuito sono riconducibili alle seguenti categorie:

- **Efficacia** (137): il reference è ritenuto «utile» (55) o «efficace» (5); alcuni specificano che è utile per chi prepara la tesi di laurea (38), altri dicono che serve per imparare a fare la ricerca (15) o per reperire materiale (13), altri ancora evidenziano il fatto che da soli non sarebbero riusciti (16);
- **Qualità del personale** (115): molti hanno apprezzato il lavoro dei bibliotecari sia sul piano emotivo, per cortesia, empatia e pazienza (65), che sul piano cognitivo, per competenza, precisione, affidabilità ed esaustività (50).

Esiti dell'indagine [12]



Motivi del punteggio attribuito [2]

Diversi utenti hanno apprezzato l'**efficienza** del servizio (24); tra questi alcuni sottolineano la breve attesa intercorsa tra la richiesta e l'erogazione (9), mentre altri evidenziano il «facile accesso», il «risparmio di tempo» o la «buona organizzazione» (5).

Una parte degli utenti esprime un'alta **soddisfazione generale** (19): «ottimo servizio», «buon servizio», «sono pienamente soddisfatta».

Alcuni hanno **già consigliato** il servizio di reference a un amico (2), altri ne hanno usufruito nuovamente (2).

Esiti dell'indagine [13]



Motivi del punteggio attribuito [3]

Tra coloro che hanno attribuito un punteggio compreso tra 6 e 8, c'è chi esplicita i motivi della propria **soddisfazione parziale** o della propria **insoddisfazione** (7): c'è chi non ha trovato molto materiale sul proprio argomento di ricerca, chi ha dovuto aspettare troppo tempo e chi ha visto deluse le proprie aspettative.

Un utente attribuisce il punteggio 7 perché non ha termini di confronto. L'utente che attribuisce 5, il punteggio più basso, spiega che il fatto di consigliare il reference «dipende dalla necessità di chi mi chiede informazioni».

Infine un paio di utenti esprimono apprezzamenti sull'efficienza del servizio di Document Delivery (3).

Esiti dell'indagine [14]



Suggerimenti per migliorare il reference [1]

I suggerimenti di **miglioramento** del reference (39) sono riconducibili alle aree seguenti:

- **Efficienza** (16): diminuire i tempi di attesa (8), aumentare il numero di addetti e la disponibilità di incontri (8);
- **Efficacia** (15): allungare la durata o fare più incontri (6), fornire materiale scritto per fissare quanto appreso (4), approfondire di più la ricerca sul proprio argomento (3), usare anche strumenti quali Google Scholar e Amazon (2);
- **Promozione** (8): far conoscere di più il servizio attraverso vari canali.

Esiti dell'indagine [15]



Suggerimenti per migliorare il reference [2]

Diversi utenti dichiarano di non avere suggerimenti (22). Alcuni di loro esprimono la loro **piena soddisfazione**: «è veramente un ottimo servizio», «è perfetto», «va benissimo così», «continuare così».

Alcuni esprimono suggerimenti relativi ad **altri servizi** legati al reference (10):

- *Document Delivery*: inviare gli articoli per email (6)
- *Information Literacy*: organizzare più seminari o promuoverli maggiormente (2)

Considerazioni sull'indagine [1]



L'indagine ha **raggiunto** tutti gli **obiettivi** che si prefiggeva e in particolare si vogliono mettere in evidenza due aspetti:

- il nuovo strumento di rilevazione, più agile e somministrato attraverso un form online, ha ottenuto un **tasso di risposte molto superiore** agli anni [2009](#) (16%) e [2010](#) (13%): è stato raggiunto infatti il 35% degli utenti
- la sperimentazione della **tecnica [Net Promoter Score](#) ha funzionato**: la valutazione quantitativa molto positiva (NPS +65) è analoga a quella raccolta nei [due anni precedenti](#) (media di 5/6) e le motivazioni del punteggio attribuito sintetizzano bene quanto emerso dalle precedenti indagini più analitiche e approfondite.

Considerazioni sull'indagine [2]



Dalle risposte utili per raccogliere informazioni sugli utenti è emerso un quadro che rende il **campione molto attendibile**: le proporzioni di rispondenti per facoltà, tipologia di utente e corso di laurea, infatti, rispecchiano quasi quelle dei dati statistici sul reference (v. appendice).

Le risposte relative ai canali di comunicazione attraverso cui si è venuti a conoscenza del reference, da una parte confortano sull'impegno profuso dalla Biblioteca di Ateneo nella **comunicazione esterna** attraverso varie modalità scritte e orali (sito web, volantini sui servizi, bibliotecari), dall'altra fanno riflettere sull'importanza del **passaparola** tra studenti e sulla **promozione** più generale della biblioteca realizzata dai **docenti**.

Considerazioni sull'indagine [3]



La **valutazione molto positiva** del servizio, del tutto simile a quella degli anni precedenti, si basa principalmente su due aspetti, già emersi come i più ricorrenti da una lettura trasversale dei risultati qualitativi nel [2009](#) e nel [2010](#):

- l'**utilità** del reference e quindi la sua **efficacia**;
- la qualità dello **staff** riconducibile sia alla dimensione cognitiva che a quella emotiva del servizio.

Nella percezione degli utenti, l'**efficienza** appare **meno importante** dell'efficacia in questo tipo di servizio: pochi esprimono valutazioni legate al fattore tempo sia in positivo (breve attesa dalla richiesta all'appuntamento) che in negativo (lunga attesa, nei periodi di massima richiesta, dovuta all'esiguo numero di addetti).

Considerazioni sull'indagine [4]



Solo il 19% dei rispondenti esprime **suggerimenti di miglioramento**, mentre ben l'11% dichiara di non averne perché si ritiene pienamente soddisfatto.

Rispetto alle [rilevazioni precedenti](#) diminuisce il numero di coloro che propongono di incrementare la **promozione** del reference, potenziata dal 2008 attraverso vari canali.

Aumentano invece coloro che vorrebbero una **riduzione dei tempi di attesa**, soprattutto per Medicina e Psicologia in cui la forte richiesta in alcuni mesi dell'anno non può essere esaudita in tempi brevi da un paio di persone.

Nota: la richiesta di inviare per email gli articoli del Document Delivery non può essere soddisfatta in quanto violerebbe la normativa sul diritto d'autore.

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:**

- **promuovere** di più i [seminari](#) ed esplicitare la disponibilità a ulteriori incontri o ad approfondire la ricerca;
- **valorizzare** e diffondere maggiormente le [guide online](#) sulla ricerca bibliografica, che permettono di fissare gli apprendimenti e di allargare lo sguardo ad altri strumenti di ricerca (compresi Google Scholar e librerie online)
- favorire il **confronto tra le sedi** per individuare «buone pratiche» e ottimizzare le risorse dedicate al reference.

Propositi post indagine [2]



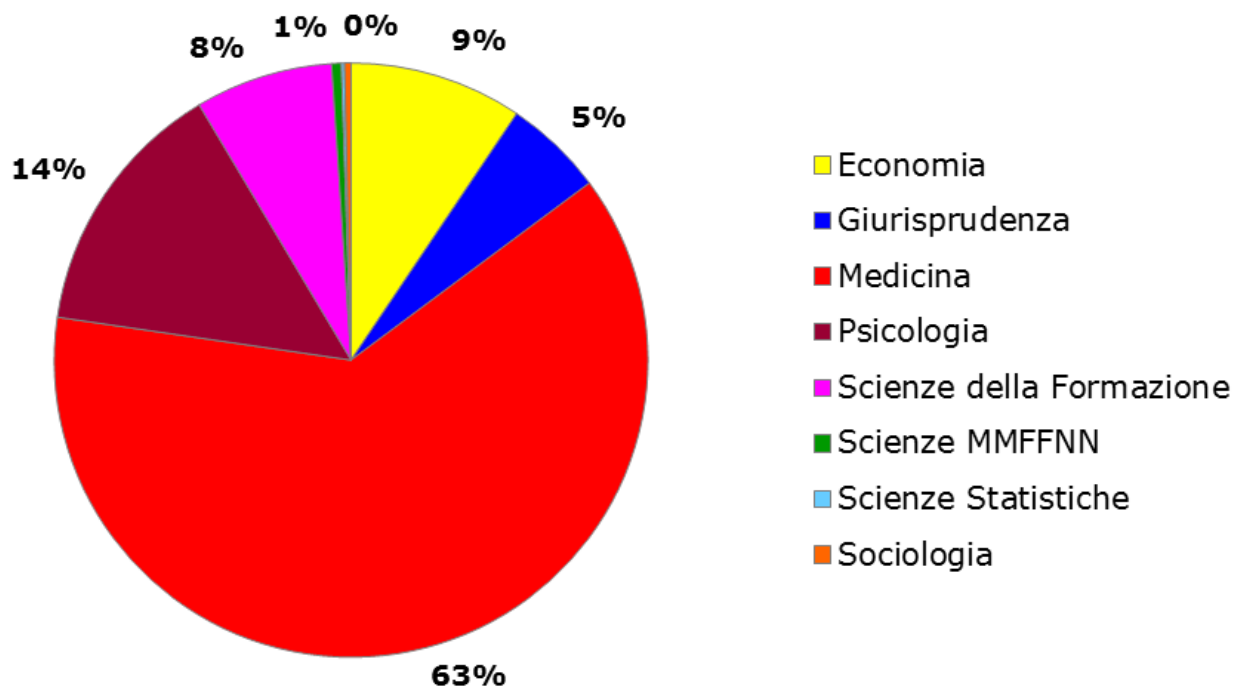
Come per le precedenti indagini sul reference, ci si propone inoltre di:

- **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 un'indagine analoga** per il 2012, invitando gli utenti a comunicare un feedback subito dopo la sessione di reference, per il *benchmarking* interno dei risultati.

Appendice [1]



Reference per Facoltà - dati 2011

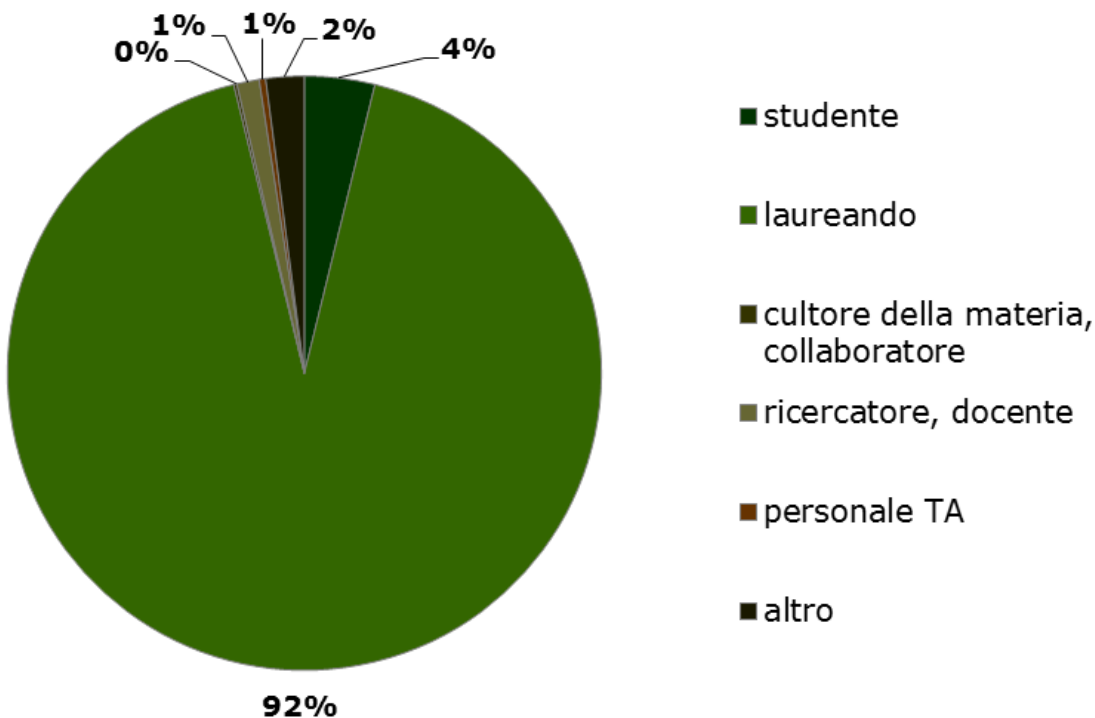


Nel 2011 hanno usufruito del reference **575 utenti**, così suddivisi per **facoltà**, in ordine decrescente: 358 di Medicina, 81 di Psicologia, 54 di Economia, 43 di Scienze della Formazione, 31 di Giurisprudenza, 3 di Scienze MMFFNN, 2 di Sociologia e 1 di Scienze Statistiche; un esterno e un dipendente tecnico-amministrativo non sono riconducibili alle facoltà.

Appendice [2]



Reference per tipologia di utente - dati 2011

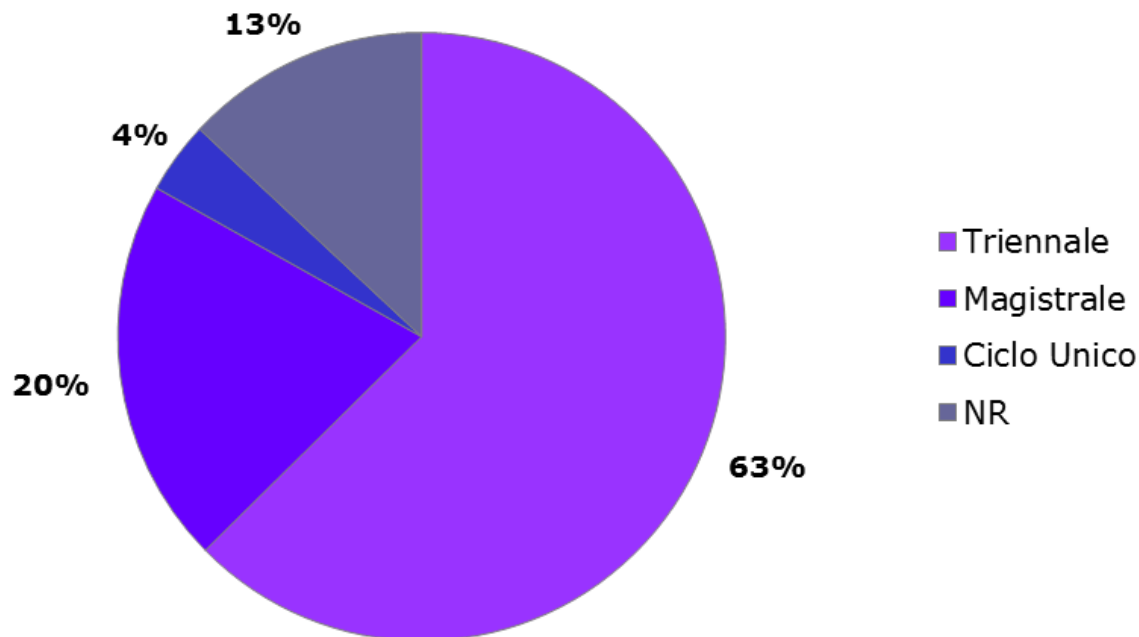


La quasi totalità degli utenti del reference è costituita da **laureandi** (531). I restanti utenti sono studenti (22), cultori della materia e collaboratori (1), docenti e ricercatori (7), dipendenti tecnico-amministrativi (2). Nella categoria «altro» (12) rientrano 5 dottorandi e 5 utenti dell'Ospedale San Gerardo.

Appendice [3]

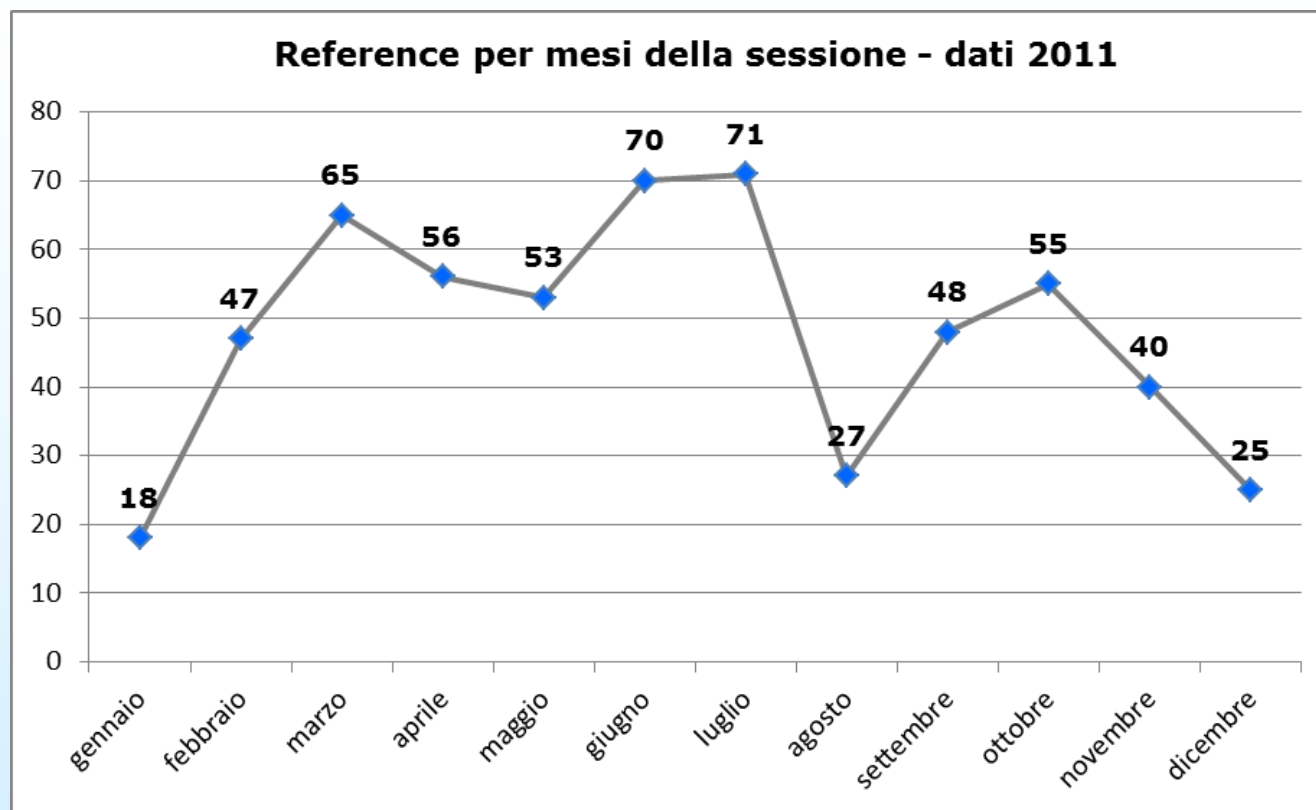


Reference per tipo di Corso di Laurea - dati 2011



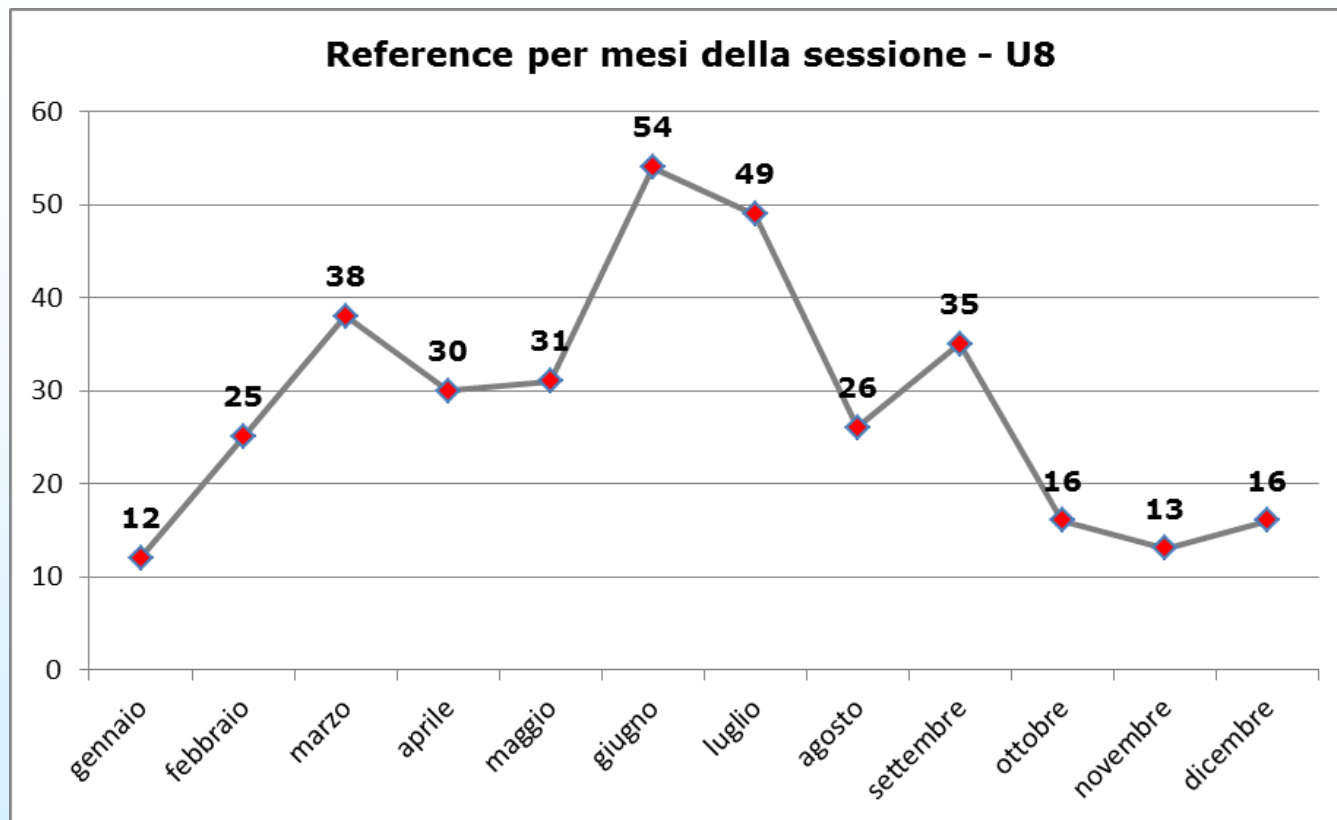
La maggioranza degli utenti del reference è costituita da iscritti a **corsi di laurea triennali** (360). Una quota significativa è costituita da iscritti a corsi di laurea magistrali (118). Pochi sono gli iscritti a cicli unici (18). Per alcuni – dottorandi, masteristi, docenti etc. – il dato non è rilevabile (30).

Appendice [4]



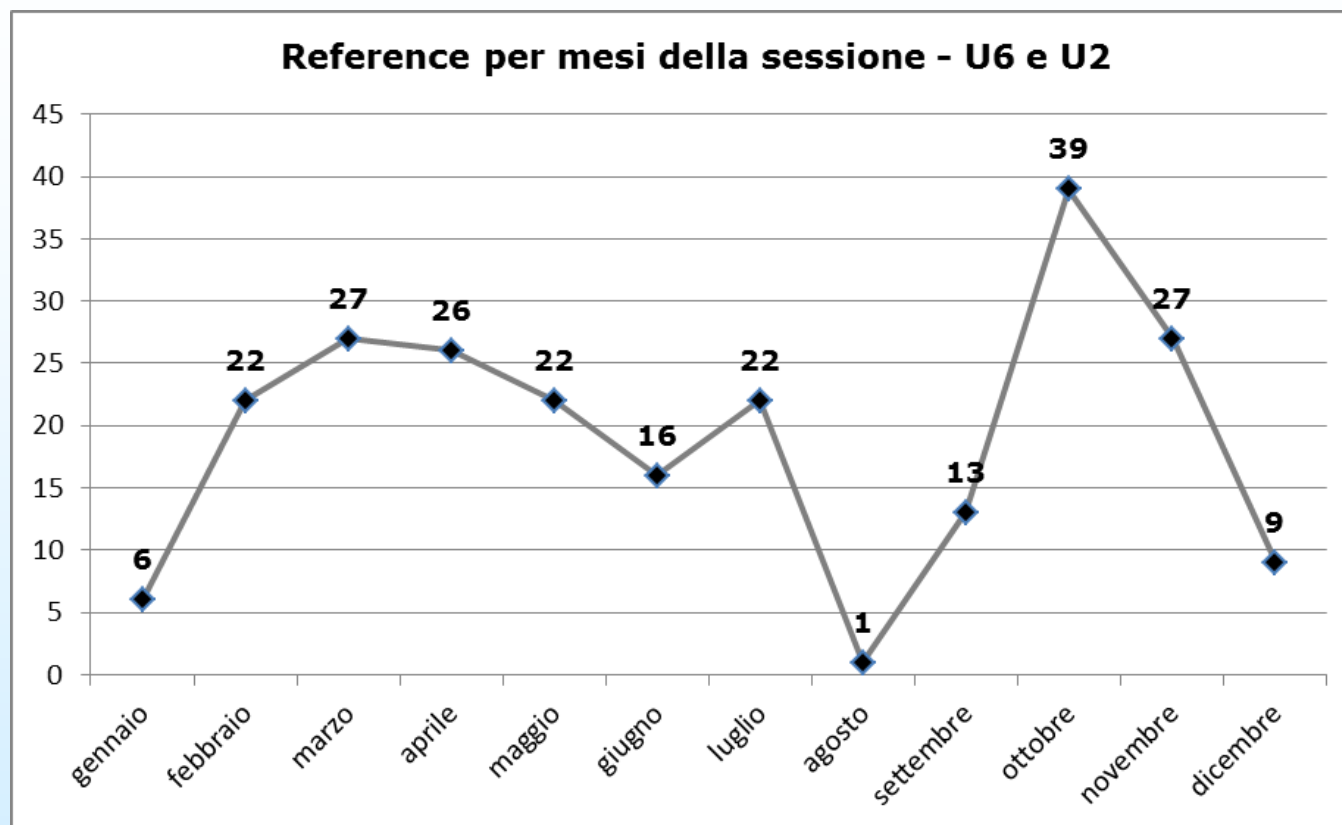
Complessivamente il **picco** di attività di reference si è verificato nei mesi di **giugno, luglio e marzo**, mentre nei mesi di gennaio, agosto e dicembre c'è stata una bassa affluenza di utenti. Analizzando i dati statistici del 2011 si sono però notate forti differenze di andamento del servizio tra la Sede di Medicina (U8) e le altre due sedi (U6 e U2).

Appendice [5]



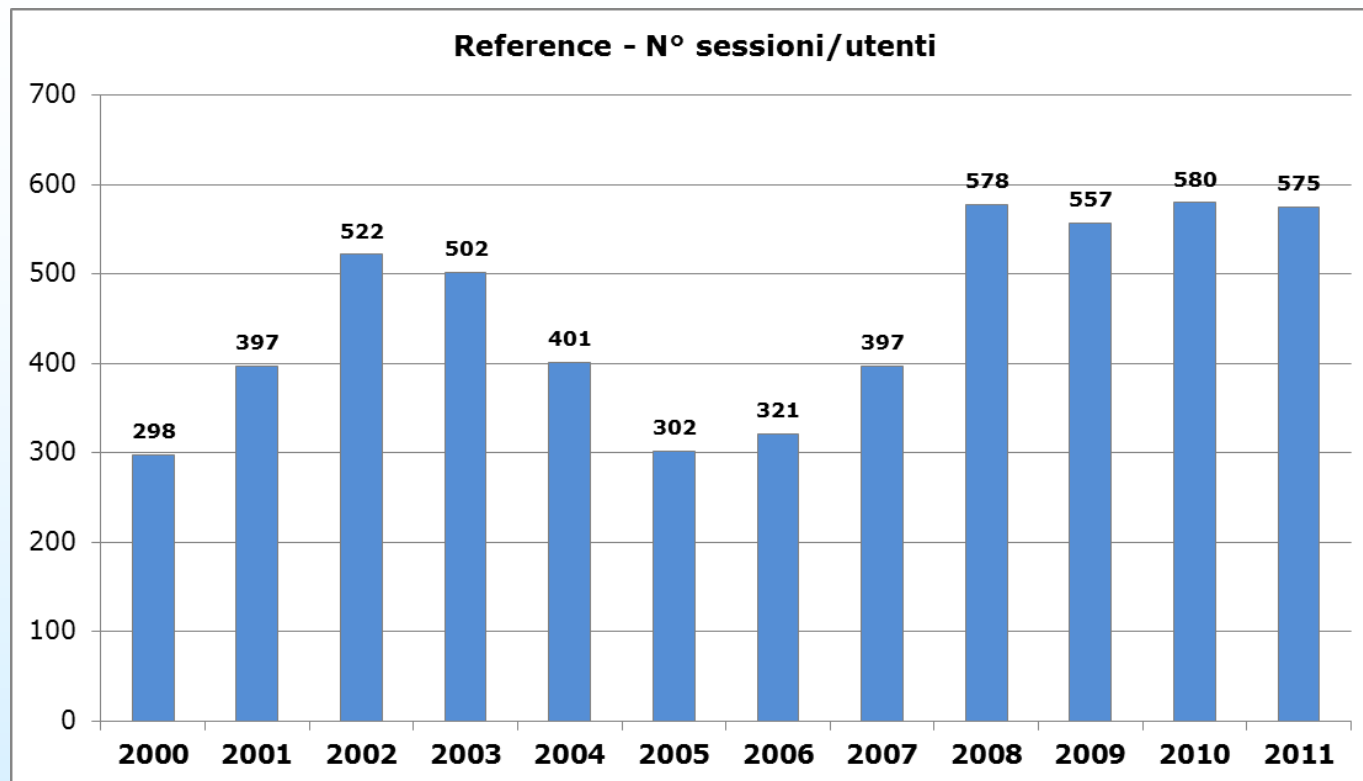
Nella **Sede di Medicina** (U8) il picco di attività di reference si è verificato nei mesi di **giugno e luglio** (circa 50 utenti al mese). L'affluenza di utenti è stata media nei mesi di febbraio-maggio e di agosto-settembre (tra 20 e 40), mentre è stata bassa nei mesi di gennaio e di ottobre-dicembre (tra 10 e 20).

Appendice [6]



Nella **Sede Centrale** (U6) il picco di attività di reference si è verificato nel mese di **ottobre** (circa 40 utenti). L'affluenza di utenti è stata media nei mesi di febbraio-maggio, luglio e novembre (tra 20 e 30), mentre è stata bassa nei mesi di gennaio, giugno, agosto, settembre e dicembre (tra 1 e 20). Nella Sede di Scienze sono stati realizzati solo 4 reference.

Appendice [7]



Da una lettura longitudinale dei dati statistici sul reference dal 2000 al 2011 si nota che i **dati più alti e analoghi** si registrano a partire **dal 2008**, anno in cui sono stati introdotti i [volantini sui servizi bibliotecari](#) che promuovono in particolare il reference; nello stesso anno i tutor di infermieristica hanno iniziato a tenere i corsi sulla ricerca bibliografica, invitando gli studenti a rivolgersi alla biblioteca per approfondimenti.

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