



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

*Progetto “Cercare (e trovare) in biblioteca”
Corso di formazione specifica – Parte teorica*

30 gennaio 2008

Il monitoraggio del servizio di *reference*

a cura di Gabriele Rossini



PERCHE' VALUTARE?

Tra i motivi vanno individuati:

- il *deficit* pubblico
- la necessità di contenere la spesa per il personale
- la necessità di migliorare efficienza, efficacia e qualità del servizio
- la necessità di migliorare la produttività
- la necessità di incrementare la soddisfazione degli utenti



COSA SIGNIFICA “VALUTARE”?



- Significa determinare il livello di realizzazione di scopi ed obiettivi, definiti ed esplicitati, di un'attività o di un servizio
- L'attività di valutazione implica i seguenti momenti:
 1. determinazione degli scopi programmatici;
 2. definizione degli indicatori di rendimento;
 3. raccolta dei dati relativi a tali indicatori;
 4. confronto con i valori giudicati ottimali per ogni prestazione

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI *REFERENCE*

Il *reference* è da sempre il servizio più importante da valutare perché:

- è uno dei principali indicatori di qualità del servizio bibliotecario
- traduce i processi di *back office* in *front line*, cioè in servizi percepibili dall'utente, che a loro volta suscitano analisi sul grado di soddisfazione
- è un servizio molto costoso, sia per la necessità di disporre di personale altamente qualificato, sia per le risorse bibliografiche da impiegarvi

La valutazione può essere di tre tipi:



1. valutazione di efficacia = quanto soddisfa gli utenti il servizio informativo?
2. valutazione costo/efficacia (efficienza) = correla misure di efficacia a misure di costo
3. valutazione costo/beneficio = correla i costi del servizio ai benefici che si traggono dall'usufuirne

- In ogni caso la valutazione va sempre correlata all'ottimizzazione del rapporto tra accessibilità del servizio e sua disponibilità
- Accessibilità = fruizione passiva del servizio da parte dell'utente
- Disponibilità = funzione attiva della biblioteca nei confronti dell'utente (ad es.: disseminazione selettiva dell'informazione)



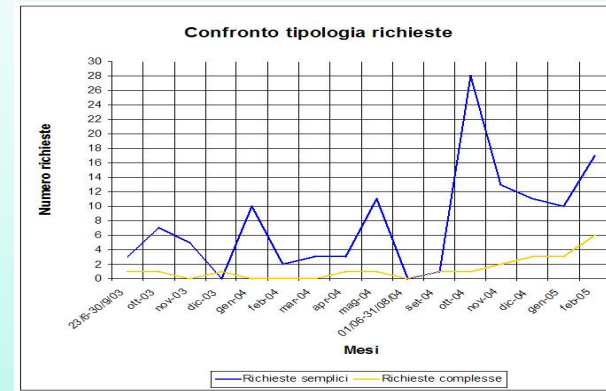
Il processo di valutazione comporta, inoltre, la definizione di *criteri* e *metodi* valutativi:

Criteri

- di costo e di tempo
- di qualità

Metodi

- livello di soddisfazione dell'utente, inteso come scarto tra "qualità attesa" (bisogni informativi dell'utente) e "qualità percepita" (ciò che l'utente percepisce nel momento in cui riceve il servizio)



Valutazione diretta

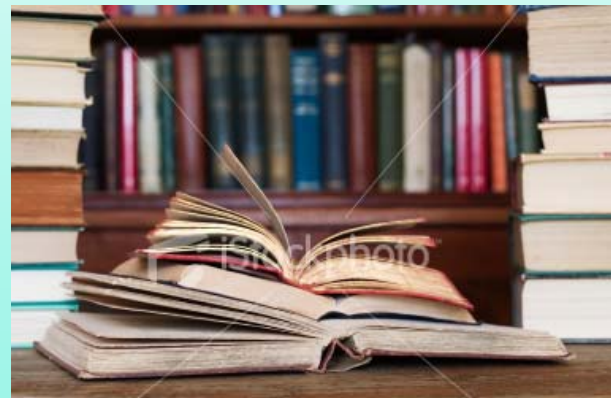
Assistenza personale all'utente, che consiste in:

- tradurre il quesito nel linguaggio del sistema informativo di riferimento
- condurre la ricerca
- stabilire il *feedback* con il bisogno informativo dell'utente
- consegnare l'informazione

Valutazione indiretta

Analisi dei dati su:

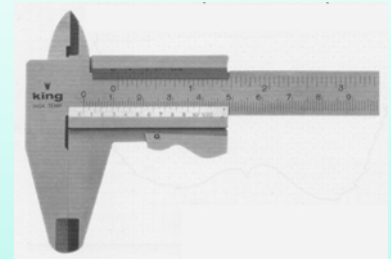
- dimensione dei fondi
- personale
- spazi e loro utilizzo
- bilancio
- fonti informative esterne alla biblioteca



Caratteristiche di scopi e obiettivi della valutazione:

- chiarezza = omogeneità di significato per tutti
- specificità = traducibilità in termini operativi
- misurabilità

Misurazione



Unità di misura del servizio di *reference* è la domanda dell'utente, componenti della misurazione sono la raccolta e il personale.

A tale attività sono connessi i problemi della campionatura dei dati e del modulo di raccolta degli stessi

Valutazione quantitativa

Dati da registrare sul modulo:

- data dell'intervento
- informazioni sull'utente
- tipo di domanda
- contenuto della domanda
- tipo di intervento
- strumenti consigliati o utilizzati
- esito dell'intervento
- tempo dedicato all'intervento

Dati estrapolabili:

- domande ricevute
- domande a cui si è risposto
- domande a cui si è risposto correttamente
- tempo medio impiegato

Ulteriori metodi:

- interviste
- questionari
- osservazioni dirette
- test di efficacia

Valutazione qualitativa (efficacia del servizio)

La si monitora attraverso la completezza e precisione delle risposte date agli utenti

Le relative fonti d'informazione sono:

- bibliotecari, attraverso l'autovalutazione
- utenti, attraverso la realizzazione di interviste o la compilazione di questionari
- valutatori esterni (mediante osservazione aperta o nascosta). In quest'ultimo caso possono venire sottoposti ai bibliotecari, a loro insaputa, quesiti informativi da falsi utenti. I quesiti, tuttavia, sono brevi e a carattere fattuale. E' il metodo adottato dalle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie* dell'IFLA, trad. italiana del 2000

Variabili dell'attività di valutazione

Input = variabili non controllabili durante l'erogazione del servizio

- caratteristiche delle biblioteche
 - ✓ tipo di biblioteca
 - ✓ raccolta
 - ✓ bilancio
- caratteristiche del servizio
 - ✓ personale
 - ✓ uso del servizio
 - ✓ spazi
 - ✓ orari
 - ✓ standard
- caratteristiche dell'utente
 - ✓ tipologia dell'utente, del contatto e del quesito

Procedure = variabili controllabili

Output = risposte date all'utente finale, che sono variabili dipendenti da *input* e procedure

Valutazione costo-beneficio



Vi sono diverse possibili modalità di calcolo:

- percentuale del tempo impiegato a rispondere ad n quesiti in un certo periodo sul tempo totale di lavoro, quindi calcolo del costo diretto medio di ciascun tipo di quesiti sulla base degli stipendi percepiti dai bibliotecari
- stima della cifra che in media gli utenti sarebbero disposti a spendere, su esplicita richiesta, in cambio dei servizi ottenuti
- stima del risparmio di tempo medio procurato agli utenti che si sono rivolti con alcuni quesiti, in un dato periodo, al servizio di *reference* di una biblioteca, rispetto a coloro che non l'hanno fatto

Analisi delle cause degli insuccessi

Può avvenire secondo tre modalità:

1. Analisi complessiva dell'insuccesso = considera i quesiti insoddisfatti e individua i motivi del fallimento (nel personale o nelle raccolte di riferimento);
2. Manipolazione delle variabili (bilanci, qualifica del personale, sua preparazione professionale, dimensioni delle raccolte, distribuzione degli spazi, partecipazione ad un sistema bibliotecario) = stima l'effetto di cambiamenti introdotti sulla qualità del servizio erogato ;
3. Esame di una sola variabile (in genere la raccolta o il personale) = parte dalla convinzione che il suo miglioramento riqualificherà l'intero sistema

Correlazioni nella valutazione dei risultati

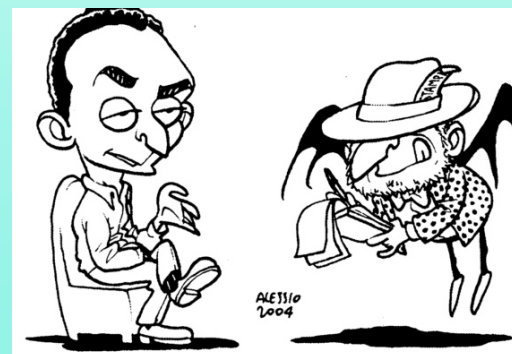
(da ricerche statunitensi)

- L'analisi dei risultati della valutazione ha evidenziato che esiste una correlazione positiva tra:
 - incremento unitario del prestito librario e incremento delle richieste di *reference*
 - entità della raccolta di consultazione e percentuale delle richieste con risposta corretta
 - incremento dei bilanci e incremento dell'efficienza dei servizi e, nella fattispecie, di quello di *reference*

I risultati di una ricerca danese rivelano che va cambiata la concezione secondo cui la sala di consultazione è una semplice raccolta di documenti più che un centro di documentazione.

Va invece incentivato il ricorso al *referral* (rinvio ad un'agenzia esterna in caso di insuccesso della ricerca), nell'ottica della cooperazione all'interno di un sistema informativo costituito da una pluralità di risorse tra loro coordinate.

Va inoltre incentivata una selezione dei quesiti attraverso un ricorso più sistematico alla tecnica dell'intervista, istruendone opportunamente il personale laddove si evidenzino specifiche carenze metodologiche.



La regola “del 55% e dei 5 minuti”

Numerose indagini condotte sui risultati medi dei quesiti di *reference* hanno appurato che un utente ha la probabilità di ricevere una risposta corretta il 55% delle volte e in un tempo medio di 5 minuti


Tra le variabili che influenzano il risultato i comportamenti dei bibliotecari hanno un'incidenza molto più forte rispetto al tipo di quesito e alle risorse utilizzate per formulare la risposta

Tra i comportamenti soggettivi dei singoli bibliotecari hanno più incidenza:

- la negoziazione
- l'interesse
- la tranquillità e il dominio della situazione
- la richiesta di valutazione da parte dell'utente



Molto meno influente è, invece, il tempo impiegato nel rispondere



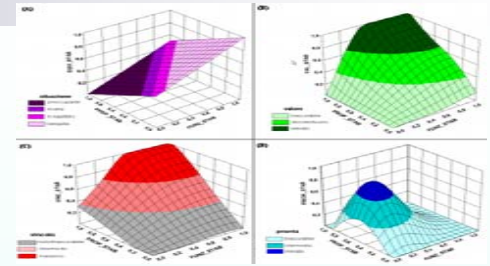
La regola del 55% non può essere giustificata dal fatto che “i bibliotecari non possono essere esperti in tutto”. Non è importante, infatti, conoscere sempre la risposta, ma sapere come e dove trovarla.

I risultati stanno piuttosto a testimoniare come il baricentro dell'attività di una biblioteca debba vieppiù spostarsi dalla catalogazione e, in genere, dal *back office* al *front office*, ribaltando l'ottica che costringe l'utente ad adeguarsi al sistema biblioteca.

Il lavoro al pubblico, lungi dall'essere un lavoro “da manovale” – com'è percepito da una diffusa sensibilità – sta divenendo vieppiù l'asse portante su cui costruire la credibilità di una biblioteca.

Perché ciò avvenga occorre acuire le abilità comunicative e relazionali dei bibliotecari con un'opportuna formazione.

LA VALUTAZIONE DEL REFERENCE NELLA BIBLIOTECA DIGITALE




Il passaggio dalla biblioteca analogica a quella digitale non ha tolto valore alla tradizionale classificazione in servizio diretto (assistenza vera e propria all'utente dei servizi informativi) e servizio indiretto (predisposizione di bibliografie, cataloghi, *virtual reference desk*, *SDI*, ecc., preliminari al colloquio bibliotecario-utente) connessi all'attività di *reference*.

Si è assistito, semmai, a un progressivo slittamento dal servizio diretto a quello indiretto.

Anche la valutazione del servizio di *reference* nella biblioteca digitale si articola in:

- macrovalutazione (se e quanto funziona il servizio) e microvalutazione (come funziona e perché in un certo modo);
- valutazione quantitativa e qualitativa;
- valutazione oggettiva e soggettiva.



Sul piano della quantificazione delle transazioni, l'avvento dello *web* ha consentito di estrapolare in automatico statistiche di utilizzo, tramite i *transaction log* (estrazione di dati sul traffico registrato sul sito e su tipologie e comportamento degli utenti nell'utilizzazione delle pagine).

I dati statistici permettono di elaborare gli indicatori relativi a:


- accessi remoti *pro capite*
- soddisfazione dell'utente per i servizi ad accesso remoto (cfr. *Linee guida* dell'IFLA).

Le statistiche generate in modo automatico, tuttavia, non sempre sono affidabili, sia per motivi tecnici, sia perché i relativi pacchetti *software* sono nati in ambito commerciale e non bibliotecario.

Vanno perciò combinate con questionari e interviste.

Modello di organizzazione e recupero dell'informazione (W. Lancaster, 1993)

- **Produttore** = è il compilatore e, a volte, l'editore della risorsa su supporto elettronico
- **Computer centers** = acquistano la suddetta risorsa e sviluppano applicativi per convertirla in un formato comune e renderla accessibile *online* da utenti remoti
- **Biblioteche** = dispongono delle risorse informative, cartacee o elettroniche; acquistano l'accesso ai *database* tramite i *computer centers*, rendendole disponibili o attraverso i propri *server* o attraverso *server* remoti
- **Utente finale** = può decidere di recarsi in biblioteca per affidare la ricerca sulle varie fonti al bibliotecario o per effettuarla in proprio; ancora, può effettuare la ricerca senza recarsi in biblioteca e senza l'aiuto del bibliotecario. Per questo, dopo l'avvento di *Internet*, spesso le biblioteche hanno incentivato l'attività di istruzione all'utente
- **Information broker** = soggetto privato specializzato nella ricerca e nel recupero dell'informazione dietro corresponsione di una tariffa, cui l'utente può decidere di rivolgersi



Allo schema di Lancaster va aggiunto un ultimo e decisivo attore, divenuto oggi il punto di convergenza di tutti i percorsi di organizzazione e recupero dell'informazione: ***Internet***.

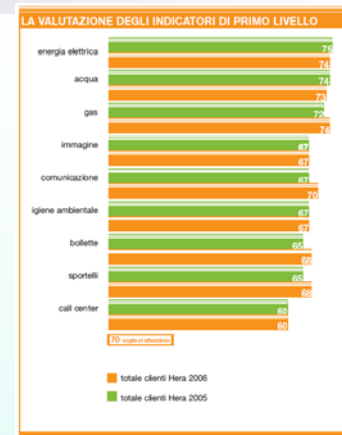
Questa componente, se da un lato ha enormemente incrementato le possibilità di ricerca, offrendo una pluralità di strumenti per l'organizzazione del servizio informativo, dall'altro ne ha reso più complessa la valutazione.

Nel contesto digitale è ancora più rilevante ridefinire l'utenza potenziale e il *target* di utenti da servire, estendendo sì il concetto di utenza oltre i confini fisici della biblioteca o del territorio di riferimento, ma predisponendo anche strumenti (come, ad esempio, i *virtual reference desk* e i *bookmark* ragionati) che sappiano contemperare il principio della condivisione universale dell'informazione in rete con la necessità di soddisfare categorie di utenti con esigenze di ricerca specifiche

Due fonti contenenti indicatori per la valutazione dei servizi della biblioteca digitale

Progetto Equinox (CE) <http://equinox.dcu.ie/>

Progetto MIEL2 (*Management information for the electronic library: eLib supporting study*) <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/mis/mis.rtf>



(ultime consultazioni: 25/01/2008)

Entrambi i progetti presentano pochi dati e indicatori sul servizio e non quantificano l'utenza potenziale, a ulteriore riprova della difficoltà ad approntare, in questi settori, strumenti metodologici adeguati. Il valutatore dei servizi nella biblioteca digitale, pertanto, dovrà viepiù affiancare agli strumenti di analisi statistico-quantitativa, strumenti desunti da altre scienze ausiliarie, come quelli di analisi sociologica

Per ulteriori approfondimenti...

- **Leonardi, Carla.** *Il reference in biblioteca: guida ai servizi di informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995, p. 117-156



Per un approccio d'insieme ai problemi del monitoraggio e della valutazione delle biblioteche universitarie:

- **Pilia, Elisabetta.** *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università.* "Bollettino AIB", 37 (1997), 3, p. 281-326
- **International Federation of Library Associations and Institutions, Associazione Italiana Biblioteche.** *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie : edizione italiana*, a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca, Roma, AIB, 2000

Per la specifica valutazione del servizio di reference:

- **Galluzzi, Anna.** *La valutazione del reference nell'era digitale.* "Bibliotime", 4 (2001), 1
<<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>> (ultima consultazione: 25/01/2008)
- **Tarantino, Raffaele.** *Il reference è la biblioteca?.* "Bibliotime", 4 (2001), 3
<<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tarantin.htm>> (ultima consultazione: 25/01/2008)
- *Equinox. Library Performance Measurement and Quality Management System*
<http://equinox.dcu.ie/> (ultima consultazione: 25/01/2008)
- **Brophy, Peter – Wynne, Peter M.** *Management information systems and performance measurement for the electronic library: Lib supporting study (MIEL 2), final report*, Preston, CERLIM, 1997 <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/mis/mis.rtf> (ultima consultazione:25/01/2008)
- **Ventura, Roberto (a cura di).** *Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction: la valutazione della qualità nel Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università di Firenze*, Firenze, Firenze University Press, 2004