

PROGETTO “LA BIBLIOTECA CHE PIACE”

Indagini di Customer Satisfaction del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Università degli Studi di Siena

DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO [aggiornamento del 19 dicembre 2012]

Finalità

Nel quadro di un programma di valorizzazione dei servizi offerti, il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Siena (denominato d'ora in poi SBA) sta già da tempo svolgendo un piano di ampio respiro che prevede azioni molteplici. Tra queste ricordiamo la definizione di una Carta dei servizi, già adottata ufficialmente dagli Organi di Ateneo, con cui lo SBA si assume impegni precisi con gli utenti, in termini di patrimonio documentale, servizi offerti e spazi di fruizione. Tale impegno è stato affiancato da una periodica attività di misurazione e valutazione dei servizi, cui si accompagna un *benchmarking* con le altre realtà bibliotecarie accademiche italiane. In proposito ricordiamo che, dal 2010, lo SBA è divenuto membro del Comitato di Gestione del GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo) ed in particolare ha attivato una proficua collaborazione con l'Università degli Studi Milano-Bicocca.

Inoltre (in ottemperanza alla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, 23/03/04), lo SBA ha di recente costituito un Gruppo di lavoro (Customer Satisfaction Staff) dedicato alla predisposizione e all'attuazione di un progetto che prevede una costante e sistematica rilevazione della **qualità percepita** dagli utenti, basata sull'ascolto e la partecipazione di questi ultimi.

Le finalità del progetto costituiscono un insieme assai articolato che prevede di instaurare un ciclo virtuoso di azioni che dovrebbe articolarsi in più fasi:

- programmazione,
- pianificazione degli interventi,
- predisposizione dei servizi,
- indagine quantitativa,
- indagine qualitativa / rilevazione della qualità percepita da parte degli utenti,
- revisione della programmazione, allo scopo di utilizzare al meglio le risorse disponibili, individuando nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di **miglioramento** di quelle esistenti, tarandole, di volta in volta, sui bisogni effettivi dei fruitori dei servizi.

Dalla realizzazione del progetto sono attesi anche una serie di benefici indiretti, quali:

- promuovere e far conoscere meglio **la Carta dei servizi** dello SBA e conseguentemente il patto assunto dall'Ateneo nei confronti dei propri utenti riguardo al mantenimento di determinati standard di servizio, consentendo agli utenti di riaffermare i propri diritti e di avanzare proposte di acquisto del materiale bibliografico e di miglioramento dei servizi;
- consentire a tutti gli utenti istituzionali dei servizi delle biblioteche, con particolare riferimento agli studenti, di **conoscere meglio i servizi** offerti dalla biblioteca, scoprendo funzioni che non erano loro precedentemente note (ad esempio il prestito interbibliotecario e l'uso delle risorse bibliografiche e delle banche dati/risorse elettroniche on-line o altri

servizi personalizzati per gli utenti, quali l'assistenza nella predisposizione di bibliografie o l'attivazione di corsi di orientamento ai servizi stessi);

- fornire un ausilio importante per il miglioramento dei servizi di **supporto alla didattica** e quindi dell'offerta formativa, complessivamente intesa.

Attori coinvolti

Il progetto nasce dalla collaborazione tra lo SBA e l'Università Milano-Bicocca, ed in particolare con Iliaria Moroni¹, coinvolta in qualità di formatrice del Gruppo di lavoro e di consulente ai fini della definizione del presente progetto, in quanto esperta di indagini di *customer satisfaction* all'interno del GIM.

Il **Gruppo di lavoro** è composto da:

Marta Bellucci	Coordinamento SBA Referente progetti di misurazione e valutazione dello SBA
Fabrizio Di Fuccia	Coordinamento SBA Referente tecnico - informatico
Enrico Bellucci	Servizio Statistico e integrazione dei servizi informativi Referente analisi statistica
Annalisa Capacci	Biblioteca di Economia Referente di sede
Stefania Casati	Biblioteca di Farmacia Referente di sede
Roberto Faleri	Biblioteca di Medicina Referente di sede
Alessandro Giunti	Biblioteca Circolo Giuridico Referente di sede
Annamaria Grassi	Biblioteca di Lettere e Filosofia Siena Referente di sede
Valentina Mariotti	Biblioteca di Ingegneria Referente di sede
Annalisa Simi	Biblioteca di Scienze Referente di sede
Monica Veneri	Biblioteca di Lettere e Filosofia Arezzo Referente di sede

In alcune fasi di attuazione del progetto (predisposizione e promozione dell'indagine quantitativa di *customer satisfaction*, attività di tutoraggio e svolgimento dell'indagine qualitativa, analisi dei risultati dell'indagine, comunicazione dei risultati dell'indagine) è stato previsto il coinvolgimento dei 21 volontari del servizio civile nazionale (Francesca Barneschi, Chiara Bencivenga, Elena Bianchi, Maria Antonia Capuano, Michela Cellitti, Simone Cortonesi, Anna D'Urso, Marco Fontani, Roberta Giuliani, Maria Lucia Lucia, Francesco Niro, Elisa Panichi, Giuseppina Papini, Beatrice Pellegrini, Alessandra Pinchera, Salvatore Marco Ponzio, Elisa Resi, Elena Roghi, Matilde Romina Sorrentino, Elena Tiribocchi, Angela Vanni).

¹ Responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca, formatrice e consulente su diversi argomenti con particolare riferimento al contesto bibliotecario: gestione della qualità, valutazione dei servizi e indagini di Customer Satisfaction; comunicazione e marketing; gestione dei reclami e delle relazioni con gli utenti; gestione della formazione del personale e della formazione degli utenti (Information Literacy). Profilo formativo e professionale online: <<http://it.linkedin.com/pub/ilaria-moroni/40/1a4/610>>.

La supervisione e la direzione di tutte le attività del progetto è svolta da Guido Badalamenti, responsabile dello SBA.

Durata e articolazione del progetto

Il progetto che verte sulla realizzazione di due indagini sulle percezioni degli utenti (una con approccio quantitativo e un'altra, successiva, con approccio qualitativo), è articolato nelle otto fasi seguenti:

- 1) formazione dello staff in collaborazione con l'AIB Sezione Toscana (marzo 2012);
- 2) definizione del disegno di ricerca e messa a punto degli strumenti di rilevazione (aprile-maggio 2012);
- 3) rilevazione della qualità percepita mediante un questionario online (maggio-giugno 2012);
- 4) analisi e comunicazione dei dati raccolti tramite il questionario (giugno-novembre 2012);
- 5) rilevazione della qualità percepita attraverso interviste (dicembre 2012-febbraio 2013);
- 6) analisi e comunicazione dei risultati emersi dalle interviste (marzo 2013);
- 7) pianificazione e realizzazione di azioni di miglioramento alla luce dei dati raccolti (settembre 2012-maggio 2013);
- 8) valutazione degli interventi realizzati e relativa comunicazione interna ed esterna (giugno-settembre 2013).

SPECIFICAZIONI RELATIVE ALLE VARIE FASI DEL PROGETTO

1. Formazione dello staff

L'attività di formazione del Gruppo di lavoro, curata da Ilaria Moroni nel marzo 2012, si è esplicitata attraverso lo svolgimento di 14 ore di formazione e la distribuzione di numerosi materiali didattici atti a stimolare riflessioni e contributi in aula. I contenuti del corso "Customer Satisfaction in biblioteca: teoria e pratica" sono stati i seguenti: gestione della qualità totale, valutazione dei servizi e centralità dell'utente come finalità delle indagini di *User Satisfaction* in biblioteca; approcci, metodi e tecniche della ricerca sociale; fasi del processo di ricerca (disegno di ricerca, raccolta e analisi dei dati, comunicazione e utilizzo dei risultati); panoramica di indagini realizzate in biblioteche italiane e straniere; esempi riferiti al caso di Milano-Bicocca. Nel corso di formazione sono stati utilizzati sia metodi tradizionali - la lezione per le parti teoriche - sia metodi attivi, quali la discussione di gruppo, la ricerca d'aula e le esercitazioni in piccolo gruppo. Considerato che in seno al corso è stato elaborato un progetto di Ricerca-Azione dal respiro annuale, nell'attività di formazione compiuta si può scorgere anche il metodo del *Training on the job* e in particolare del *Project Work*, che stimola lo sviluppo individuale e di gruppo attraverso l'azione e la realizzazione di nuovi compiti; tra le finalità del corso, infatti, c'era proprio quella di promuovere un atteggiamento orientato al miglioramento continuo, a partire dall'ascolto dei bisogni degli utenti. A conclusione del percorso formativo è stato fatto un bilancio degli apprendimenti e dalle opinioni dei partecipanti è emersa la soddisfazione per una crescita personale non solo nell'ambito dell'area del *sapere*, ma anche del *saper fare*, del *saper essere* ed infine del *saper divenire*.

Per quanto concerne i volontari del servizio civile, una parte specifica della loro formazione è stata dedicata proprio all'apprendimento delle problematiche legate all'organizzazione e

somministrazione dei questionari di rilevazione e all'analisi di contesto. E' stata approfondita inoltre la tecnica di conduzione di interviste e la rielaborazione dei dati raccolti.

2. Definizione del disegno di ricerca e messa a punto degli strumenti di rilevazione

In seguito ad un'analisi ed una "diagnosi" della situazione dello SBA, il Gruppo di lavoro, con la consulenza del formatore, ha elaborato diversi documenti: il presente progetto e gli strumenti di rilevazione sia per una prima indagine quantitativa che per una successiva indagine qualitativa.

La prima indagine, di carattere precipuamente (ma non esclusivamente) quantitativo, è stata rivolta a tutti gli utenti potenziali o reali dello SBA (studenti, docenti, personale amministrativo, esterni etc.) e si è svolta tramite un **questionario online**, elaborato sulla base di un modello concettuale.

Gli obiettivi di tale indagine sono stati i seguenti:

- conoscere meglio l'uso della biblioteca da parte delle varie tipologie di utenti e scoprire i motivi della scarsa frequentazione di alcune strutture bibliotecarie o lo scarso uso di alcuni servizi;
- far conoscere tutti i servizi offerti dalle biblioteche, in loco e online, raccoglierne il livello di importanza attribuito e il grado di soddisfazione da parte degli utenti;
- rilevare la qualità percepita rispetto ad aspetti strategici trasversali ai servizi erogati, quali giorni e orari di apertura, ambienti, comunicazione, personale, patrimonio, e conoscere il livello di importanza attribuito agli stessi;
- rilevare la qualità percepita rispetto ai servizi bibliotecari nel complesso, raccogliere motivazioni relative a soddisfazione/insoddisfazione e suggerimenti di miglioramento.

Nell'elaborazione dello strumento di rilevazione si è voluto innanzitutto puntare sull'agilità e sulla chiarezza dello strumento al fine di facilitare gli utenti nella compilazione e di incrementare il tasso di risposte.

Per l'esattezza si è trattato di uno strumento "ibrido" rispetto alle tecniche quantitative e qualitative della ricerca sociale, a metà tra il questionario e la cosiddetta "autointervista": da una parte infatti le domande chiuse sono utili per quantificare alcuni fenomeni e per confrontare le risposte ottenute dall'intero campione, dall'altra le domande aperte sono importanti per rilevare i motivi di comportamenti/percezioni e per raccogliere suggerimenti di miglioramento. In effetti, il Gruppo di lavoro, con uno strumento siffatto, ha potuto meglio rispondere ad una duplice necessità conoscitiva rispetto agli utenti dello SBA: non solo rilevare la qualità percepita da parte degli utenti ma scoprire anche il potenziale attrattivo verso gli utenti istituzionali, interni ed esterni, che usano poco i servizi offerti.

Le criticità emerse dall'indagine quantitativa saranno esaminate in modo approfondito mediante una seconda indagine, questa volta di tipo qualitativo, che coinvolgerà un campione significativo di utenti in **interviste**. La raccolta di esperienze, percezioni, bisogni e suggerimenti di miglioramento sarà particolarmente utile per pianificare azioni strategiche di breve, medio o lungo periodo.

3. Rilevazione della qualità percepita mediante un questionario online

Il questionario online è stato compilato nei giorni 16 maggio - 24 giugno 2012.

Gli utenti istituzionali sono stati raggiunti tramite una prima e-mail di invito alla compilazione del questionario online inviata il giorno stesso dell'apertura dell'indagine. Sono poi state inviate due e-mail di *recall* prima della chiusura della raccolta dati. Inoltre alcuni utenti sono stati intercettati

anche direttamente dallo Staff della *Customer satisfaction*, negli spazi universitari sia interni che esterni alle biblioteche, ed invitati personalmente a partecipare all'indagine.

In conclusione, la compilazione del questionario è stata possibile seguendo una delle due seguenti modalità:

- effettuando un accesso guidato al questionario online da una e-mail di invito inoltrata a tutti gli utenti istituzionali da survey@sba.unisi.it;
- rivolgendosi allo staff dedicato alla *customer satisfaction* presente in ogni biblioteca o sala lettura dello SBA.

Per quanto concerne le strategie di comunicazione e promozione del progetto di *customer satisfaction*, in ciascuna biblioteca o sala lettura dello SBA è stata predisposta una postazione informatica dedicata alla compilazione del questionario online, sono stati affissi posters e distribuiti segnalibri esplicativi a tutti gli utenti del prestito.

Inoltre il personale strutturato, insieme ai volontari, ha avuto il compito di promuovere il progetto attraverso un servizio di *reference ad hoc*.

In aggiunta è stata pubblicata una *news* in evidenza nella homepage dello SBA e una pagina web dedicata al progetto.

4. Analisi e comunicazione dei dati raccolti tramite il questionario

L'analisi e l'elaborazione dei dati quantitativi (e qualitativi) raccolti mediante il questionario è avvenuta nel periodo giugno-novembre 2012.

In agosto i dati sono stati condivisi all'interno del Gruppo di Lavoro e sono stati prodotti due rapporti di ricerca (uno generale ed uno relativo alle sole domande aperte presenti nel questionario) in cui i risultati salienti sono sintetizzati mediante il ricorso a grafici di facile lettura.

Successivamente tali risultati sono stati diffusi sul sito web.

La comunicazione dei risultati dell'indagine – attraverso momenti ed eventi specifici – costituisce un obiettivo essenziale del progetto che avrà importanti ricadute a vari livelli:

- per la percezione da parte degli utenti di quanto essi possano influire nel processo organizzativo dello SBA e nella configurazione dei servizi;
- per l'uso da parte dello SBA dei risultati come fase essenziale di un progetto costante e ciclico di progettazione-valutazione-riprogettazione;
- per l'uso da parte dell'Amministrazione centrale dell'Ateneo di un dato essenziale per la realizzazione di un processo di definizione e promozione della qualità della didattica;
- per l'uso da parte del Nucleo di valutazione dell'Ateneo dei risultati al fine del monitoraggio annuale delle *performance* di Ateneo.

5. Rilevazione della qualità percepita attraverso interviste

In novembre, in relazione ai risultati emersi dal questionario sono stati individuati gli aspetti che richiedono approfondimenti mediante ulteriori rilevazioni mirate, per capire meglio in quale direzione intervenire ed è stato organizzato un nuovo momento formativo *ad hoc*, curato da Ilaria Moroni, in cui sono stati coinvolti anche tutti i volontari del servizio civile.

Sarà dunque attivata un'indagine qualitativa, che si svolgerà nel periodo dicembre 2012-febbraio 2013 e che coinvolgerà in **interviste** un campione di utenti istituzionali rappresentativo rispetto al fenomeno da approfondire.

Ai volontari del servizio civile sarà richiesto di svolgere un ruolo significativo nella realizzazione delle interviste.

6. Pianificazione e realizzazione di azioni di miglioramento

La raccolta delle esperienze, percezioni, bisogni e suggerimenti di miglioramento forniti dagli intervistati è particolarmente utile per pianificare azioni strategiche di breve, medio o lungo periodo. Sono pertanto individuate le seguenti aree di intervento:

- aree su cui i bibliotecari e lo SBA possono intervenire sul breve periodo (settembre-dicembre 2012);
- aree su cui i bibliotecari e lo SBA possono intervenire sul medio-lungo periodo (anno 2013);
- aree di intervento di spettanza dell'Amministrazione Centrale.

7. Valutazione degli interventi realizzati e comunicazione interna ed esterna

Tra giugno e settembre 2013 verranno valutati gli interventi realizzati e verrà curata la relativa comunicazione, sia in termini di condivisione/riflessione interna che in termini di diffusione/promozione esterna.