

Come gli utenti valutano oggi le tecnologie usate nei servizi delle biblioteche?

Iolanda Cristaldi, Giovanni Bergamin

Il Gruppo di studio AIB VITS (Valutazione e Impatto delle Tecnologie nei Servizi bibliotecari)¹ ha come obiettivo generale quello di valutare le tecnologie ritenute oggi più rilevanti per le biblioteche a favore degli utenti, cercando di individuare nello specifico il loro campo di applicazione e il loro impatto sui servizi offerti. Per portare avanti le finalità del Gruppo è stato predisposto un piano di lavoro che prevede l'elaborazione di una ricerca sul campo per verificare la reale percezione da parte degli utenti dei servizi di biblioteca loro offerti.

In concreto, il Gruppo si propone di svolgere un'indagine sull'uso delle tecnologie da parte degli utenti delle biblioteche italiane e sulle loro priorità, per far sì che il risultato dell'indagine possa offrire una raccolta strutturata e ragionata di riflessioni che non provengono solo dagli addetti ai lavori e che possa anche essere usata come punto di partenza per approfondimenti, decisioni, nuovi progetti e iniziative. Tutto questo nell'ottica e nella consapevolezza che l'utente è a tutti gli effetti una risorsa per la biblioteca e che, direttamente coinvolto nel miglioramento della qualità dei servizi, basati non soltanto sulla professionalità delle risorse umane e sull'avanguardia dei prodotti tecnologici, possa essere un prezioso alleato. Siamo convinti, infatti, che un approccio di questo tipo possa contribuire ad evitare i rischi di auto-referenzialità.

Per i raccogliere i dati partiremo da un questionario: riteniamo infatti che un questionario rivolto agli utenti di biblioteca possa non solo ottenere un feedback sul livello della qualità dei servizi erogati, ma anche dare importanti indicazioni sui punti di forza e di debolezza dei servizi oggetto della ricerca. Il questionario sarà comunque una delle tappe di un percorso: tenendo anche conto dei risultati del questionario il Gruppo (nei limiti delle risorse a disposizione) non esclude di usare in seguito altre tecniche di raccolta dati (per esempio interviste).

Il questionario è attualmente in fase di elaborazione e sono ancora in discussione molti punti chiave. Tra questi la scelta del campione e la scelta dei servizi oggetto di ricerca. In particolare si stanno incontrando molte difficoltà nel predisporre un questionario unico per tipologie di biblioteche differenti (ad esempio una biblioteca pubblica e una biblioteca accademica): in questo caso ci si sta orientando verso un unico questionario con sezioni comuni e sezioni dedicate alle differenti tipologie di biblioteche.

Come ricorda la letteratura professionale² sui questionari usati come tecnica di raccolta dati, vi sono molti punti che occorre esaminare con attenzione. Tra questi (ma l'elenco non è completo) l'ordine di presentazione (l'ordine in cui si fanno le domande può infatti non essere "neutro" e generare così inconsapevolmente condizionamenti non previsti), la scelta lessicale (il linguaggio utilizzato nelle domande è un aspetto molto importante per la riuscita di un questionario, poiché anche solo piccole sfumature possono condizionare le risposte, oppure possono generare ambiguità se non sono state formulate in modo coerente), l'utilizzo della lingua (è noto che ad esempio le biblioteche altoatesine sono multilingui e che

¹ Fanno parte del Gruppo VITS Giovanni Bergamin (coordinatore), Carla Colombati, Iolanda Cristaldi, Cristiana Iommi, Laura Rinnovati e i referenti regionali Carmine Aceto (AIB Molise), Stefania Castanò (AIB Campania), Denise Picci (AIB Emilia Romagna). Accessibile: < <http://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/vits/> .>

² Tra i lavori utili come punto di partenza abbiamo fatto riferimento a A. J. Pickard (2010) "La ricerca in biblioteca", Bibliografica (ed. orig.: Research methods in information, 2007).

la loro diffusione sul territorio è estremamente particolare), la scelta della scala di valutazione la consequenzialità degli argomenti affrontati che deve necessariamente rispettare un solido principio di coerenza, l'ordine nella sequenza degli argomenti (che spesso può condizionare la risposta, creando distorsioni nei dati), la scelta o meno di domande-filtro che ci permetterebbero di saltare uno o più quesiti successivi se sono verificate alcune condizioni, etc.

Con questa indagine il Gruppo intende colmare una mancanza nell'attuale panorama italiano. Abbiamo preso come modello un importante precedente che risale al 2008³: si tratta di uno studio di caso sulla percezione e le reali aspettative degli utenti di fronte alla biblioteca digitale.

Dal 2008 la situazione si è fatta più difficile (non solo per le biblioteche) e le biblioteche si scontrano oggi con problematiche di tipo economico, prima fra tutte la scarsa possibilità di investimenti finanziari che costituiscono oggi (come sempre) la causa endemica di rallentamento del principio di innovazione e di crescita. Così, se da un lato si sente il peso sempre maggiore della rivoluzione digitale, dall'altro mancano investimenti e molte volte, cosa non trascurabile, anche una mancanza di formazione adeguata della comunità bibliotecaria.

Il Gruppo ha a disposizione risorse davvero limitate e la domanda di ricerca è indubbiamente complessa. Siamo quindi consapevoli di tutti i limiti della nostra ricerca: tra questi il numero dei questionari da distribuire e la copertura su base geografica delle differenti tipologie istituzionali di biblioteca.

Sostanzialmente la nostra domanda, in fondo, è semplice e diretta: quanto effettivamente le nuove tecnologie in biblioteca sono “utili” per l'utente, ovvero, quanto l'utente le utilizza e quali di esse ritiene che siano veramente efficaci ai fini della sua ricerca di informazioni, in un contesto dove tutto oggi è raggiungibile online, semplicemente con un clic?

E ancora, è in grado di riconoscere quali siano i nuovi modelli gestionali della biblioteca messi a punto per offrirgli un servizio più rispondente alle sue esigenze?

³ A. M. Tammaro (2008) User perception of digital libraries: a case study in Italy. Accessibile: <<http://edoc.hu-berlin.de/conferences/bobcatss2008/tammaro-anna-maria-121/PDF/tammaro.pdf>>