

“L’utenza della biblioteca digitale: risultati dell’indagine sui bisogni, le aspettative e le capacità”

Anna Maria Tammaro

Università di Parma

Fondazione Rinascimento Digitale

Abstract

Sono presentati i risultati dell’indagine dell’utenza realizzata dalla Fondazione Rinascimento Digitale. Lo scopo dell’indagine è stato quello di stimolare una cultura dell’eccellenza da parte delle diverse istituzioni culturali. Un primo obiettivo dell’indagine è stato quello di individuare e testare una metodologia di valutazione della biblioteca digitale. Un ulteriore obiettivo è stato quello di raccogliere un feedback dagli utenti sui livelli di soddisfazione rispetto ai loro bisogni ed alle loro aspettative, oltre ad ottenere dei suggerimenti per migliorare.

La metodologia ha previsto un questionario e delle interviste come strumento di raccolta dei dati. Un questionario è stato anche distribuito ai responsabili delle istituzioni culturali che sono state coinvolte nell’indagine dell’utenza.

I risultati dell’indagine hanno reso evidente che i bisogni degli utenti sono diversi. Inoltre gli utenti usano abitualmente i servizi di più di una istituzione culturale. C’è in genere un atteggiamento positivo per i servizi della biblioteca digitale, ma c’è anche un’insufficiente capacità di saperli usare ed una mancanza di consapevolezza del servizio che si potrebbe avere. E’ ritenuta importante l’accessibilità dell’interfaccia, ma più questa è sofisticata e più si ha bisogno dell’assistenza dello staff. L’indagine è inoltre servita alla sperimentazione di alcuni indicatori di qualità e di una metodologia di indagine dell’utenza.

In conclusione, si discutono le implicazioni di questi risultati per le biblioteche digitali in genere ed, in particolare, il valore di un approccio cooperativo alla valutazione dell’utenza delle biblioteche digitali.

1. Introduzione e background

La Fondazione Rinascimento Digitale¹ è una giovane, quanto ambiziosa, istituzione nata per coinvolgere l’insieme di risorse, esperienze e competenze maturate nell’ambito del digitale, al fine di promuovere l’applicazione, secondo standard di elevata qualità, delle nuove tecnologie del digitale alle istituzioni culturali. Il Progetto “Digital Libraries Applications”, avviato dalla Fondazione, ha avuto lo scopo di indagare gli attuali servizi delle biblioteche digitali in Italia, per evidenziare l’attuale stato dell’arte ed eventuali ostacoli al miglioramento dei servizi, e per stimolare la cooperazione tra le diverse istituzioni culturali. Per realizzare questo scopo, è stato istituito nell’estate 2005 un Gruppo di studio composto da una nutrita schiera di esperti, rappresentanti di diverse istituzioni culturali che rendono accessibili collezioni e servizi digitali.

L’approccio scelto dal Gruppo di studio è stato quello di affrontare la complessità della biblioteca digitale dal punto di vista dell’utente. Sicuramente, l’utente ha un ruolo prioritario in ogni progetto di biblioteca digitale, tuttavia non è sempre facile conoscere le sue reali necessità e soprattutto la sua soddisfazione per le risorse digitali ed i servizi disponibili. Il presupposto da cui l’indagine è partita è che la biblioteca digitale, per giustificare gli sforzi necessari per realizzarla e per gestirla, deve poter offrire un valore significativo, superiore a quello di una biblioteca tradizionale: questo valore aggiunto dovrà essere misurato non solo con misure quantitative, come il numero di usi, ma anche con misure qualitative, basate su indagini dell’utenza. Lo scopo è stato quello di stimolare una cultura di eccellenza, che abbia come punto di riferimento principale l’utente. Per raggiungere questo scopo, ci si è posti i seguenti obiettivi:

¹ Il Progetto Digital Libraries Applications è inserito nell’Azione della Fondazione Rinascimento Digitale dal titolo: Gestione ed Accesso alle biblioteche digitali. E’ stato prodotto un Rapporto sullo stato dell’arte delle biblioteche digitali ed altro materiale documentario accessibile in linea:

<<http://www.rinascimento-digitale.it/>>

- ❑ individuare e testare una metodologia di misurazione e valutazione, utile ad evidenziare aspettative, percezione del servizio e soddisfazione degli utenti per le risorse digitali e per i servizi disponibili;
- ❑ avviare una prima indagine dell'utente, mettendo a confronto un numero diversificato di casi di studio, nell'ambito dell'area umanistica.

In particolare, le domande che il Gruppo di studio si è posto sono state:

- ❑ Quali bisogni vanno considerati prioritari e di quali comunità di utenti?
- ❑ Rispetto a questi bisogni, quali servizi e risorse sono essenziali e quali sono da considerare desiderabili?
- ❑ Le biblioteche digitali come possono essere utili per i loro utenti?

Tra le buone pratiche, sono state evidenziate due indagini dell'utenza, una effettuata dall'Istituto e Museo di Storia della Scienza (IMSS) ed una dalla Biblioteca Nazionale di Firenze (BNCF), da cui il Gruppo di studio ha preso importanti suggerimenti metodologici. Da una rassegna della letteratura e della documentazione, il Gruppo di studio ha evidenziato che molte delle esperienze di valutazione che sono state realizzate hanno sviluppato indicatori quantitativi, ma pochi di questi riguardano il punto di vista dell'utente. Il Gruppo di studio ha preso come riferimento alcuni degli studi più importanti, tra cui il Progetto E-measures dello SCONUL², il Progetto di ARL, chiamato E-Metrics³ ed il Progetto COUNTER⁴. Il Progetto eVALUED⁵ infine, si è rivelato di particolare interesse per gli scopi del Gruppo di studio, in quanto ha sviluppato un pacchetto per facilitare la valutazione delle biblioteche digitali⁶. Lo scopo è stato quello di facilitare una prima rilevazione di dati qualitativi, senza abbandonare la raccolta di dati statistici quantitativi. Il Gruppo di studio ha utilizzato l'approccio metodologico definito da queste esperienze internazionali, integrato con gli approcci sperimentati dall'IMSS e dalla BNCF.

² Lo scopo era quello di produrre un insieme di statistiche per misurare l'uso dei servizi digitali nelle biblioteche universitarie in UK. Il Progetto si è basato sulla rilevazione periodica realizzata nella totalità delle biblioteche universitarie inglesi. In conclusione dopo due anni, il Progetto ha deciso di sospendere la raccolta dei dati, perché ritenuti non veramente significativi per capire il reale rendimento delle biblioteche digitali. The Society of College, National and University Libraries (SCONUL) produce regolarmente l'Annual Library Statistics, dove sono riportate anche tutte le misure sviluppate dal progetto durante la sua esistenza. Cfr. TOWN STEPHEN, 2004. *E-measures: A comprehensive waste of time*, "VINE", 34 (4): 190-195.

³ MILLER RUSH, SCHMIDT SHERRIE, 2001. *E-metrics: Measures for electronic resources, Keynote Delivered at the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Library and Information Services*, Pittsburgh, 12-16 agosto, ARL <<http://www.arl.org/>>, <<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/miller-schmidt.pdf>> (30 novembre 2006).

⁴ Un Gruppo di lavoro in collaborazione con alcuni fornitori (Working Group on Database Vendor Statistics) ha indagato come raccogliere i dati dalle banche dati dei fornitori; dai risultati di questo Gruppo ha preso poi avvio il Progetto COUNTER Cfr. BLIXRUD JULIA C., 2002. *Measures for electronic use: The arl e-metrics project, IFLA Satellite Conference "Statistics in practice - Measuring & managing"*, Loughborough, UK, 13-25 agosto, Loughborough University <<http://www.lboro.ac.uk/>>, <<http://www.lboro.ac.uk/departments/dils/lisu/downloads/statsinpractice-pdfs/blixrud.pdf>> (30 novembre 2006); BLIXRUD, JULIA C., 2003. *Assessing library performance: New measures, methods, and models, IATUL Proceedings "Libraries and Education in the Networked Information Environment"*. Ankara, Turkey. 2-5 giugno, IATUL <<http://www.iatul.org/>>, <http://www.iatul.org/conference/proceedings/vol13/papers/BLIXRUD_fulltext.pdf> (30 novembre 2006). Il Progetto COUNTER ha definito le misure standard che i fornitori di servizi di accesso a risorse digitali rendono attualmente disponibili.

⁵ Cominciato nel 2001 e completato nel 2004, ha cercato di andare oltre la misurazione degli indicatori di rendimento per affrontare la valutazione dei risultati in rapporto alla fornitura di servizi informativi elettronici. THEBRIDGE STELLA, 2003. *Evaluating electronic information services: A toolkit for practitioners*, "Library and Information Research", 27 (87): 38-46, E-LIS <<http://eprints.rclis.org/>>, <<http://eprints.rclis.org/archive/00003421/>> (30 novembre 2006).

⁶ Descritto da: McNICOL SARAH, 2004. *The evaluated toolkit: A framework for the qualitative evaluation of electronic information services*, "VINE", 34 (4): 172-175.

2. Metodologia

L'indagine è stata svolta in tre fasi. La prima fase è stata dedicata a raccogliere informazioni sulle attuali biblioteche digitali, insieme alla raccolta di contributi degli esperti per la definizione del contesto teorico e di riferimento delle biblioteche digitali. I risultati ottenuti sono stati utilizzati nella seconda fase, impiegata per definire gli strumenti di misurazione per la raccolta dei dati, proposti in tre aree:

1. Contenuti, servizi e loro uso,
2. Soddisfazione dell'utente per le risorse digitali ed i servizi,
3. Misurazione dell'impatto.

Infine, nella terza fase, un Sottogruppo per l'Indagine dell'utenza ha realizzato l'indagine ed analizzato i dati.

L'indagine ha dovuto considerare fin dal suo avvio l'esistenza di ovvi limiti di risorse e di tempo per un'indagine estesa, facendo la scelta di realizzare una molteplicità di studi di caso, per un confronto finale dei risultati. L'indagine ha avuto alcune altre limitazioni:

- ❑ è stata limitata agli utenti presenti nelle singole istituzioni, e non ha quindi considerato gli utenti remoti;
- ❑ la misurazione potrebbe essere stata più utile se avesse incluso anche i non utenti della biblioteca.

Di solito la valutazione di soddisfazione dell'utente, le misurazioni dell'uso e dell'impatto dei servizi della biblioteca digitale sono fatte separatamente. Tuttavia il Gruppo di studio ha ritenuto che i tre processi di misurazione e valutazione dovrebbero essere complementari, e sicuramente i risultati messi a confronto non dovrebbero essere in conflitto. Sono stati quindi elaborati alcuni criteri metodologici, che sono tra i risultati probabilmente più interessanti dell'indagine dell'utenza.

Il contesto dell'indagine scelto dal Gruppo di studio è stato quello di tre istituzioni culturali appartenenti all'area umanistica, e l'indagine è stata ripetuta nelle diverse istituzioni partecipanti con la stessa metodologia. Gli studi di caso hanno compreso la Mediateca della Regione Toscana, la Biblioteca Umanistica dell'Università di Firenze, la Biblioteca dell'Istituto e Museo di Storia della Scienza; i risultati sono stati successivamente raffrontati con quelli ottenuti dall'indagine della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze.

2.1 Collezioni, servizi digitali e loro uso

Tradizionalmente la misurazione più usata, perché è la più facile da ottenere, si concentra su numeri e dati, come il budget impegnato, il numero di titoli presenti nella collezione digitale, ecc. Poiché questo tipo di statistiche non forniscono dati sull'utente e sulle loro attività quotidiane nella biblioteca digitale, il Gruppo di studio non le ha prese in considerazione. Le domande hanno cercato di conoscere le aspettative degli utenti circa i servizi offerti identificati come: attrezzature disponibili, catalogo in linea, accesso da casa, portale/sito, corsi di educazione dell'utente, promozione, assistenza del personale. Per quel che riguarda le risorse sono state indicate le seguenti: periodici elettronici, e-books, banche dati, CDROM, materiale didattico, audiovisivi e multimedia, tesi e lavori degli studenti. Inoltre si è cercato di conoscere le eventuali altre istituzioni locali di cui l'utente abitualmente si serve. Si è discusso se un aumento nella grandezza della collezione sia necessariamente correlata ai bisogni degli utenti, ma senza arrivare a risposte certe; inoltre raramente si può capire quanto la singola sessione di ricerca della biblioteca digitale sia stata di valore (o abbia avuto un impatto) per l'utente. Si è quindi deciso di valutare la percezione che l'utente ha dell'uso delle risorse e dei servizi digitali.

2.2 Soddisfazione dell'utente

La soddisfazione dell'utente è stata identificata come misura del gap tra le priorità che l'utente ha indicato per le risorse digitali e per i servizi e la percezione che lo stesso ha dei servizi e delle risorse digitali disponibili. A questa misura del gap, è stata aggiunta la misura della frequenza d'uso delle risorse digitali e dei servizi e dell'essere utente contemporaneamente interno e remoto.

2.3 Impatto

Malgrado sia essenziale sviluppare una procedura che misuri come i servizi della biblioteca digitale contribuiscano al successo dell'utente, questo è molto difficile da individuare. La scelta del Gruppo di studio è stata quella di ritenere che il successo dell'utente sia strettamente legato al successo dell'istituzione di appartenenza della biblioteca digitale, come espressa nella mission o in altri documenti programmatici dell'istituzione culturale. Si è quindi individuata la necessità di trovare una misura che potesse identificare ciò che è critico per la missione specifica della singola biblioteca digitale, come anche per le attività dei suoi utenti. Per una indicazione di impatto e per una sua misurazione, ci si è quindi limitati ad assicurarsi che i servizi della specifica biblioteca digitale analizzata nello studio di caso, fossero forniti in modo da essere di supporto (o se si vuole utili) alle attività dei loro utenti ed alle loro abitudini attuali di ricerca ed uso dell'informazione. L'impatto non è quindi un valore delle risorse o dei servizi di per sé quanto, più pragmaticamente, una misura che identifica quello che non sarebbe stato possibile ottenere senza il servizio della biblioteca digitale. La misurazione dell'impatto così inteso è stata indagata attraverso i commenti liberi nel questionario e le specifiche domande richieste nelle interviste. In particolare si è tenuto particolarmente conto di commenti qualitativi negativi e neutri (cioè nè negativi nè positivi).

Come strumenti per la raccolta dei dati sono stati utilizzati un questionario e delle interviste. Sono stati raccolti i seguenti dati:

Fattori di analisi	Strumenti	Dati raccolti
Chi sono gli utenti delle biblioteche digitali?	Questionario Interviste	Dati demografici
Quali sono le aspettative per le risorse digitali e per i servizi? Quanto gli utenti sono soddisfatti delle risorse e dei servizi? Quale è l'impatto delle risorse e dei servizi?	Questionario Interviste	Priorità dell'utente per le risorse digitali e i servizi Impatto sulla produttività degli utenti Soddisfazione dell'utente per le risorse digitali e per i servizi
Quale è la percezione del servizio da parte dell'utente? Di cosa gli utenti non sono soddisfatti?	Questionario Interviste	Livello di capacità d'uso di Internet Livello di conoscenza del sito Web e della Biblioteca digitale Frequenza d'uso Problematiche d'utilizzo ed insoddisfazione
Quali sono i suggerimenti dell'utente per migliorare il servizio?	Questionario Interviste	Risposte aperte Coordinamento tra istituzioni culturali Corsi per l'educazione dell'utente

La metodologia adottata potrebbe essere utilizzata periodicamente per correlare i risultati ottenuti dalle indagini dell'utenza al miglioramento dei servizi.

La tavola che segue sintetizza il modello scelto per la valutazione:

Istituzioni Culturali	Contesto degli utenti	Output	Outcomes (Impatto)
Approcci e strategie delle applicazioni di biblioteche digitali	Bisogni, priorità e percezione dei servizi	Soddisfazione dell'utente (misurata come GAP tra aspettative e percezione)	Raggiungimento della mission dell'Istituzione culturale.
Contributi degli esperti alla discussione	Analisi demografica degli utenti	Frequenza d'uso delle risorse digitali e dei servizi	Misurazione: Quanto la biblioteca digitale supporta le attività abituali dell'utente?
Attività e stato delle biblioteche digitali in Italia	Fattori Socio-economici che hanno un impatto sugli usi delle applicazioni delle biblioteche digitali		Cosa non sarebbe stato possibile senza la biblioteca digitale?
Contenuti digitali e funzionalità disponibili			

3. Risultati

Rimandando al Rapporto on line per i risultati dell'indagine, qui si evidenzia la comparazione dei singoli studi di caso.

3.1 Chi sono gli utenti delle istituzioni culturali

Nella metodologia di ricerca che è stata sviluppata, gli utenti sono stati classificati per età, sesso, nazionalità, professione ed attività. Nella Biblioteca Umanistica dell'Università di Firenze gli utenti scelti sono studenti e laureandi, con un'età che va dai 25 ai 40 anni; hanno una conoscenza media di Internet ed usano frequentemente il sito del Sistema bibliotecario, ma raramente il sito della Biblioteca digitale di Ateneo. Gli utenti della Biblioteca dell'Istituto e Museo di Storia della Scienza sono professionisti ed impiegati con un titolo di studio post-laurea ed un'età che va dai 32 ai 76 anni; hanno una conoscenza buona o ottima di Internet ed usano molto frequentemente il sito della Biblioteca digitale. Gli utenti della Mediateca sono soprattutto studenti e tra i più giovani, dai 19 ai 25 anni; frequentano settimanalmente la Mediateca, anche da casa. Tutti gli utenti che hanno risposto all'indagine usano anche i servizi di altre biblioteche: gli utenti della Biblioteca dell'Istituto e Museo di Storia della Scienza e gli utenti della Mediateca accedono in modo remoto ad altre istituzioni nazionali ed internazionali con la stessa specializzazione; gli studenti dell'Università usano soprattutto i servizi locali del Sistema delle biblioteche pubbliche fiorentine.

Il risultato che si prospetta da questa prima parte dell'indagine è quello dell'importanza della definizione dell'utente per la scelta delle priorità di servizio e la selezione delle risorse digitali. Pur nei limiti già evidenziati della ricerca, possiamo dire che gli utenti delle differenti istituzioni affermano diverse priorità di servizio.

3.2 Comparazione dei risultati

Pur nella diversità degli utenti, alcuni risultati sono comuni e possono essere comparati.

3.2.1 Quali sono le aspettative di servizio?

Dall'esame delle aspettative di servizio, correlate al giudizio sulla soddisfazione per gli stessi servizi, si è potuto individuare i servizi di cui gli utenti sono **insoddisfatti** e sui quali è quindi necessario concentrare gli sforzi per migliorare. Questi sono:

- ❑ la promozione delle risorse e dei servizi,
- ❑ i tutorial in linea,
- ❑ i corsi all'utenza,
- ❑ l'assistenza del personale nell'uso dei servizi.

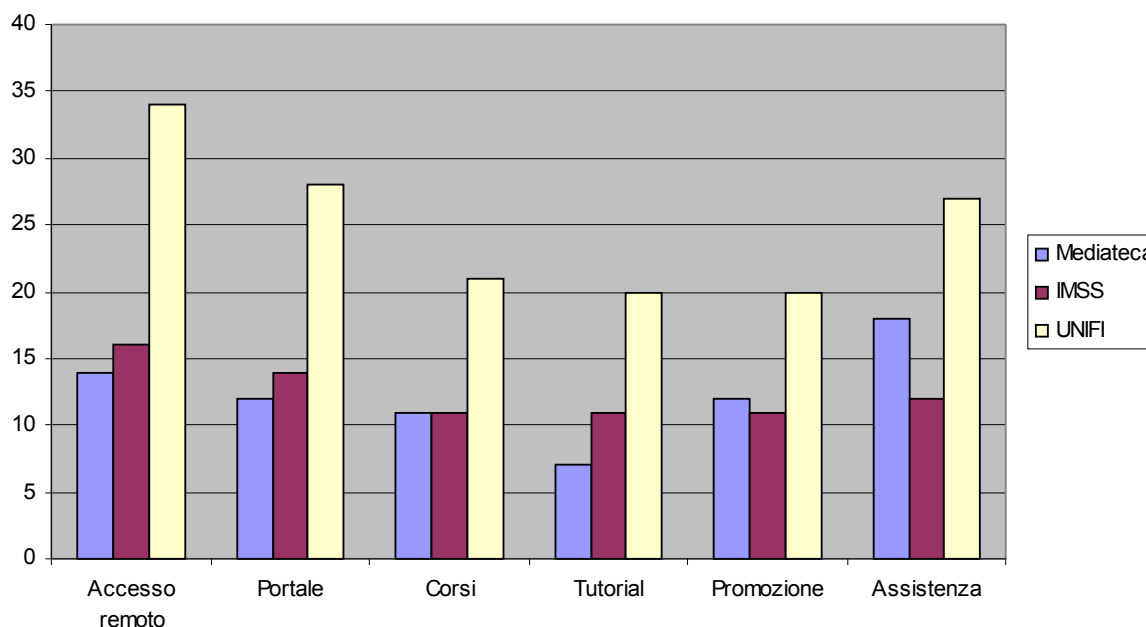
Una particolare evidenza va data al fatto che la promozione dei servizi è dichiarato come bisogno comune da tutti gli utenti.

I servizi che hanno evidenziato un maggior grado di **soddisfazione** sono stati:

- ❑ l'accesso remoto,
- ❑ il portale in linea.

Gli studenti dell'Università preferiscono l'accesso remoto attraverso il portale, ma in modo che può sembrare anche contraddittorio apprezzano l'assistenza del personale ed i corsi in presenza, più del tutorial in linea. Gli utenti dell'IMSS preferiscono l'accesso remoto ed il portale insieme al tutorial in linea ma anch'essi valutano prioritaria l'assistenza del personale nella biblioteca. Gli utenti della Mediateca, anche per le particolari caratteristiche dell'attuale servizio che è soprattutto locale, preferiscono decisamente un accesso locale e sono quelli che più degli altri dimostrano di apprezzare l'assistenza del personale pur essendo l'accesso remoto, il portale ed il tutorial riconosciuti come importanti.

Comparazione priorità degli utenti - Servizi



3.2.3 Quali sono le priorità per le risorse digitali?

Ripetendo per le risorse digitali l'esame delle priorità correlate con la soddisfazione per le stesse risorse, si è potuto individuare le risorse che sono ritenute **non prioritarie**. Queste sono nell'ordine:

- ❑ e-books,

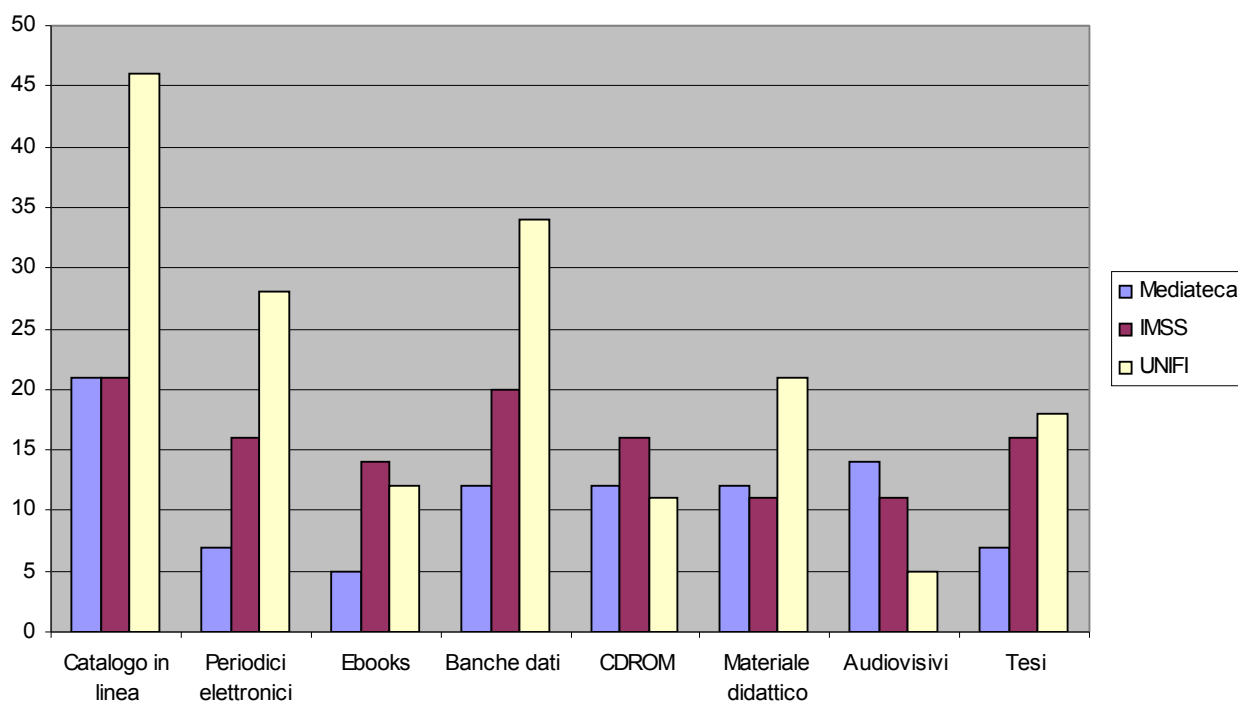
- ❑ audiovisivi,
- ❑ materiale didattico,
- ❑ tesi.

Le risorse di cui viene invece evidenziata **la priorità** sono:

- ❑ il catalogo OPAC,
- ❑ le banche dati in linea,
- ❑ i periodici elettronici.

Per quel che riguarda le risorse, le priorità dimostrano delle differenze tra le diverse tipologie di utenti. Ad esempio gli studenti dell'Università usano soprattutto il catalogo in linea e le banche dati; gli utenti dell'IMSS sono quelli che più degli altri preferiscono gli e-book ed i CD-ROM; gli utenti della Mediateca usano soprattutto gli audiovisivi .

Comparazione priorità degli utenti - Risorse



3.2.4 Impatto

L'impatto che è stato evidenziato dagli utenti riguarda sostanzialmente alcuni vantaggi della biblioteca digitale come: la velocizzazione dell'accesso alle risorse digitali, un maggior numero di risorse accessibili (peraltro ancora non ritenute sufficienti), la personalizzazione.

3.3 Quali interventi di miglioramento sono possibili

Si può affermare che il nuovo utente vuole essere indipendente nella ricerca, che vuole effettuare con accesso remoto: questo è dimostrato dalla generale aspettativa di un buon orientamento attraverso il portale, anche nel caso in cui si visiti abitualmente una biblioteca fisica.

Le banche dati ed il catalogo in linea sono un'area in cui prestare attenzione particolare, per andare incontro alle priorità degli utenti. Un servizio su cui gli utenti pongono particolare importanza riguarda il recupero delle informazioni. Nei suggerimenti ricevuti sembra particolarmente rilevante evidenziare la richiesta di un miglior funzionamento dell'OPAC. La ricerca e localizzazione delle risorse digitali si vorrebbe veloce e facile.

Alla domanda su quali servizi si vorrebbe trovare nella biblioteca digitale, la gran parte degli utenti intervistati ha risposto: un maggior numero di risorse digitali disponibili. Altre richieste hanno riguardato la possibilità di integrazione tra le diverse banche dati disponibili, con ad esempio un collegamento dall'OPAC alla disponibilità di anteprima della copertina, del frontespizio, dell'indice. Anche la personalizzazione del servizio è ritenuta importante, con la possibilità di avere degli spazi macchina per gestire una collezione digitale personale.

Alla domanda sul bisogno di maggiore coordinamento tra le istituzioni culturali, l'indicazione è stata che questo è sicuramente insufficiente. Le risposte hanno evidenziato inoltre la necessità di dover migliorare le capacità di utilizzo delle risorse digitali, insieme ad una migliore attività di promozione dell'esistente.

4. Conclusioni

I risultati dell'indagine hanno reso evidente che i bisogni degli utenti sono diversi, correlati alle diverse finalità istituzionali delle biblioteche digitali. Tuttavia gli utenti usano abitualmente i servizi di più di una istituzione culturale e condividono alcune priorità. C'è in genere un atteggiamento positivo per i servizi della biblioteca digitale, ma c'è anche poca capacità per usarli ed una mancanza di consapevolezza del servizio che si potrebbe avere. E' ritenuta importante l'accessibilità dell'interfaccia, ma più questa è sofisticata e più si ha bisogno dell'assistenza dello staff.

In conclusione, bisogna dare agli utenti la possibilità di dire dove i servizi vanno migliorati, in modo da saper rispondere alle loro aspettative. Inoltre le biblioteche digitali possono cercare di migliorare i loro servizi con un approccio cooperativo. Infatti con periodiche indagini sull'utenza, le singole istituzioni potrebbero comparare i propri risultati con quelli delle biblioteche digitali che sono valutate bene dai propri utenti.