

OSSERVATORIO

Valutazione della biblioteca e sondaggi sull'utenza nelle biblioteche accademiche degli Stati Uniti

di Lisa Janicke Hinchliffe

Le biblioteche accademiche negli Stati Uniti, come le loro istituzioni madri, si confrontano con crescenti richieste di provare la loro *accountability* e di assicurare la qualità a fronte di risorse finanziarie limitate, priorità in aumento e questioni legate al ritorno sull'investimento. Oltre alle pressioni esterne, i bibliotecari accademici cercano anche di «fornire il servizio di livello più alto possibile a tutti gli utenti della biblioteca»¹ come definito dal *Codice etico* dell'American Library Association. La valutazione della biblioteca consente alle biblioteche e ai bibliotecari di rispondere alle richieste esterne di *accountability* e allo stesso tempo di monitorare e migliorare la qualità del servizio. Questo saggio fornisce una rassegna generale sulle attuali iniziative di valutazione delle biblioteche accademiche e di ricerca negli Stati Uniti, con particolare attenzione ai sondaggi sull'utenza come strumento per raccogliere dati utili allo sviluppo del servizio e ai processi decisionali.

Il valore delle biblioteche accademiche: un'iniziativa ACRL²

Sebbene molte biblioteche accademiche abbiano da lungo tempo iniziato a raccogliere dati per la valutazione, l'iniziativa *Value of academic libraries*³ della Association of College and Research Libraries (ACRL) ha concentrato lo slancio e l'attenzione nazionale sugli sforzi da compiere per raccogliere i dati sull'impatto della biblioteca e per dimostrare e comunicare il suo valore. Attraverso il suo rapporto del 2010, *The value of academic libraries: a comprehensive research review and report*, l'ACRL ha assunto un ruolo primario nel rispondere alle richieste di *accountability* delle biblioteche

LISA JANICKE HINCHLIFFE, University of Illinois at Urbana-Champaign, University Library 434, 1408 West Gregory Drive Urbana, Illinois 61801 USA, e-mail ljanicke@illinois.edu.

Ultima consultazione siti web: 10 febbraio 2015.

Traduzione di Matilde Fontanin.

1 American Library Association, *Code of ethics of the American Library Association*. 2008, <<http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics>>.

2 Per chiarezza preciso che ero presidente dell'ACRL quando l'associazione iniziò la *Value of academic libraries initiative* e ho continuato a ricoprire vari ruoli di responsabilità da allora incluso quello di co-leader facilitatore per il programma *Assessment in action*.

3 Association of College and Research Libraries, *Value of academic libraries*. <<http://www.acrl.ala.org/value/>>.

AIB studi, vol. 55 n. 2 (maggio/agosto 2015), p. 247-257. DOI 10.2426/aibstudi-11198



mentre al tempo stesso dettagliava l'importanza della qualità e dell'impatto della biblioteca. Il rapporto rivede la letteratura esistente sull'impatto della biblioteca accademica, oltre che delle biblioteche scolastiche, pubbliche e speciali, e delinea i passi successivi per le biblioteche accademiche, gettando al tempo stesso le basi per un'agenda di ricerca sul loro valore e impatto.

Il rapporto *Value* identifica un numero di azioni specifiche che una biblioteca accademica dovrebbe intraprendere per essere in grado di dimostrare il proprio valore nel proprio contesto istituzionale, che includono:

- definire gli esiti voluti;
- creare o implementare sistemi per la gestione della valutazione;
- determinare ciò che le biblioteche consentono di fare agli studenti, ai docenti, a chi si occupa della carriera studentesca, agli amministratori, al personale;
- sviluppare sistemi per la raccolta dei dati sul comportamento dei singoli utenti di biblioteca, al contempo garantendo la riservatezza;
- impegnarsi nei processi di accreditamento dell'educazione superiore;
- nominare bibliotecari intermediari per supportare la leadership istituzionale e/o gli uffici di valutazione o ricerca istituzionale; e
- creare piani per la valutazione delle biblioteche⁴.

Non molto tempo dopo la pubblicazione del rapporto *Value*, l'ACRL approvò e promulgò gli *Standards for libraries in higher education*, che

sono progettati per guidare le biblioteche accademiche nell'avanzamento e nel sostenimento del loro ruolo di partners nell'educazione degli studenti, nel raggiungimento degli obiettivi delle loro istituzioni, e nel posizionamento delle biblioteche tra i leader della misurazione e del miglioramento continuo nei loro campus⁵.

Insieme, il rapporto *Value* e gli *Standards for libraries in higher education* forniscono il fondamento intellettuale per la *ACRL Value of academic libraries initiative*, incorporata nel piano strategico dell'ACRL, l'*ACRL plan for excellence*⁶:

Valore delle Biblioteche accademiche

Scopo: le biblioteche accademiche dimostrino il loro allineamento e impatto rispetto ai risultati istituzionali.

Obiettivi:

1. Usare a proprio vantaggio la ricerca che esplicita e promuove il valore delle biblioteche accademiche e di ricerca.
2. Sviluppare ricerche che dimostrino il valore delle biblioteche accademiche e di ricerca.
3. Aumentare la visibilità delle biblioteche nelle conversazioni e nelle attività di respiro nazionale focalizzate sul valore dell'educazione superiore.
4. Sviluppare e fornire programmi di sviluppo professionale sensibili che costruiscano le abilità e la capacità di sviluppare la leadership e un'*advocacy* informata sui dati locali e basata su dati di fatto (evidenti).

⁴ Association of College and Research Libraries, *Value of academic libraries: a comprehensive research review and report*, researched by Megan Oakleaf. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2010, p. 12-17, <http://www.acrl.ala.org/value/?page_id=21>.

⁵ Association of College and Research Libraries, *Standards for libraries in higher education*. 2011, <<http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>>.

⁶ Association of College and Research Libraries, *ACRL plan for excellence*. 2013, <<http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/strategicplan/stratplan>> (originariamente approvato nel 2011 e aggiornato nel 2013).

Riconoscendo il bisogno dei bibliotecari accademici di supporto e formazione per poter affrontare la sfida di spiegare il valore della biblioteca e intraprendere il lavoro di valutazione sulla biblioteca stessa, l'ACRL offre una moltitudine di opportunità di formazione professionale sia in presenza che in linea: comunque, *Assessment in action: academic libraries and student success*⁷ merita una nota particolare poiché non fornisce soltanto la formazione ma anche l'analisi dell'impatto sul campus.

Il programma *Assessment in Action* (AiA) è finanziato dall'Institute of Museum and Library Services. Lo stanziamento supporta lo sviluppo di un programma di formazione professionale che intende rafforzare le competenze dei bibliotecari nella leadership all'interno del campus e nell'*advocacy* basata su dati di fatto. Il programma AiA ha tre specifici scopi:

1. Sviluppare le competenze professionali dei bibliotecari nella documentazione e comunicazione del valore delle loro biblioteche accademiche - in primo luogo in relazione con gli scopi istituzionali della loro istituzione - per favorire l'apprendimento e il successo degli studenti.
2. Costruire e rafforzare relazioni collaborative con i portatori d'interesse dell'educazione superiore intorno alla questione del valore delle biblioteche.
3. Contribuire alla misurazione dell'educazione superiore creando approcci, strategie e pratiche che documentino il contributo delle biblioteche accademiche nel raggiungimento degli obiettivi e della *mission* generale delle loro istituzioni.

I risultati del primo anno del programma sono stati documentati in *Academic library contributions to student success: documented practices from the field*. I gruppi AiA hanno sviluppato strumenti e protocolli per la misurazione che potranno essere replicati in altre istituzioni. Le conclusioni riguardanti la misurazione includono:

- L'educazione all'uso delle biblioteche aumenta la fiducia degli studenti all'interno del processo di ricerca.
- L'educazione all'uso delle biblioteche contribuisce al tasso di successo e alla fidelizzazione, particolarmente per gli studenti nei corsi e programmi del primo anno.
- Sessioni o attività multiple di educazione all'uso delle biblioteche in relazione ad un corso sono più efficaci di sessioni singole.
- Attività e servizi di istruzione in collaborazione tra le biblioteche ed altri servizi universitari (per esempio: il *writing center*⁸, i servizi per le abilità di studio o il tutoring) favoriscono l'apprendimento e il successo degli studenti⁹.

Oltre a ciò, dall'analisi del primo anno dell'AiA sono emerse sei raccomandazioni per la dimostrazione del valore della biblioteca basate su dati di fatto:

1. La misurazione della biblioteca è più efficace quando è condotta in linea con la *mission* e le priorità istituzionali.
2. La misurazione della biblioteca che include la partecipazione dei rappresentanti di altri dipartimenti e unità di servizio universitarie (per esempio docenti, ricerca

⁷ Association of College and Research Libraries, *Assessment in action: academic libraries and student success*. <<http://www.ala.org/acrl/AiA>>.

⁸ NdT: Letteralmente: servizi per la scrittura. Si tratta di servizi che rientrano nell'ambito del tutoring, attraverso i quali gli studenti ricevono assistenza nella stesura dei saggi secondo i requisiti propri dello stile accademico.

⁹ Association of College and Research Libraries, *Academic library contributions to student success: documented practices from the field*, prepared by Karen Brown; contributions by Kara J. Malenfant. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2015, p. 1-2. <<http://www.ala.org/acrl/AiA>>.

istituzionale, amministrazione accademica, servizi agli studenti) aumenta la qualità della pianificazione e dei risultati della misurazione stessa.

3. Le biblioteche possono contribuire con dati importanti sull'apprendimento e il successo degli studenti al processo di accreditamento dell'istituzione.

4. Un approccio misto alla misurazione della biblioteca rinforza e arricchisce le scoperte sull'impatto della biblioteca stessa.

5. I bibliotecari accademici riconoscono come le attività di misurazione facciano progredire la *mission* accademica di un'istituzione e possano fare da guida nelle iniziative di misurazione della biblioteca.

6. La misurazione acquista credibilità e un'integrazione significativa con i servizi e i programmi della biblioteca quando la responsabilità per essa è assegnata ad uno o più bibliotecari¹⁰.

I risultati e le raccomandazioni tratti durante il secondo e terzo anno di applicazione dell'AiA verranno diffusi dall'ACRL non appena saranno disponibili.

Statistiche e misurazione: un'area di focus ARL

L'ACRL non è la sola associazione professionale negli Stati Uniti a supportare i bibliotecari e le biblioteche nel lavoro di misurazione della biblioteca. Anche l'Associazione delle biblioteche di ricerca (ARL) ha un'area di focus sulle statistiche e la misurazione¹¹.

Di particolare rilievo tra le iniziative dell'ARL ci fu un primo servizio di consulenza chiamato *Making library assessment work* e che più tardi si sviluppò nell'*Effective sustainable and practical assessment*, con Steve Hiller e Jim Self che fungevano da responsabili esterni del programma¹². Il programma prevedeva visite sul posto a singole biblioteche durante le quali venivano discusse le questioni locali, riconsiderando i programmi e le risorse dell'ARL, e venivano presentati i metodi per la misurazione, l'analisi dei dati, la stesura dei rapporti e il miglioramento della biblioteca. In seguito alla visita, Hiller e Self fornivano un rapporto sulle questioni e le raccomandazioni relative alla misurazione da sottoporre alla considerazione dell'istituzione locale¹³.

L'ARL iniziò anche l'unica conferenza nazionale negli Stati Uniti dedicata alla misurazione della biblioteca, la "Library assessment Conference", riconoscendo che «la crescente comunità per la misurazione della biblioteca aveva bisogno di un luogo per scambiare informazioni e idee, sia formalmente che informalmente»¹⁴. Tenutasi negli anni pari a partire dal 2006, la "Library assessment Conference" fornisce un'opportunità per lo scambio di competenze ed esperienze oltre che per la condivisione dei risultati dei progetti di ricerca e di misurazione. Le richieste di presentare relazioni e partecipare alla conferenza sono cresciute costantemente negli anni, e la conferenza attrae

10 *Ibidem*.

11 Association of Research Libraries, *Statistics & assessment*. <<http://www.arl.org/focus-areas/statistics-assessment>>.

12 Association of Research Libraries, *Making library assessment work: practical approaches for developing and sustaining effective assessment*. <<https://www.libqual.org/documents/admin/VPOHillerSelf.pdf>>.

13 La University of Illinois Library ha partecipato al programma ARL ed ha pubblicato online il report ricevuto da Hiller e Self all'indirizzo <<http://www.library.illinois.edu/assessment/testing/survey/AssessmentReview.pdf>>.

14 Martha Kyrillidou; Damon Jaggars, *Current themes in academic library assessment: select papers from the 2010 library assessment conference*, «Evidence Based Library and Information Practice», 8 (2013), n. 2, p. 4-8, <<http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/19553>>.

anche partecipanti internazionali. Gli atti di ciascuna conferenza sono disponibili liberamente anche online, e rappresentano una ricchezza di risorse alle quali la comunità può attingere¹⁵. Il blog sul *Library assessment* dell'ARL funge da complemento online alle conferenze, così come alle altre iniziative di misurazione dell'ARL¹⁶.

L'ARL è anche partner del progetto *LibValue*,

uno studio di tre anni finanziato dall'Institute of Museum and Library Services per definire e misurare i metodi per mezzo dei quali le biblioteche accademiche creano valore attraverso la ricerca, l'insegnamento e l'apprendimento, e l'impegno sociale, professionale e pubblico¹⁷.

Il progetto *LibValue* pone un'enfasi particolare sulla comprensione degli approcci alla ricerca riguardo il ritorno sull'investimento e su come tali approcci potrebbero dimostrare il valore della biblioteca.

Decisioni basate su dati di fatto e cultura della valutazione

I bibliotecari accademici negli Stati Uniti sono fortunati ad avere l'ACRL e l'ARL come associazioni professionali che si prendono cura delle questioni relative alla dimostrazione del valore delle biblioteche e che offrono formazione professionale sulla valutazione. In ultima analisi, comunque, la valutazione della biblioteca è un'attività locale che mira non solo a dimostrare il valore ai portatori di interesse, ma anche ad aumentare il valore attraverso l'uso dei dati nello sviluppo della pianificazione e delle strategie. Come Deanna Marcum e Roger Schonfeld asseriscono nel loro breve rapporto *Driving with data*,

la decisione basata su dati di fatto permette alle biblioteche di prendere nuove direzioni strategiche in modo più deciso e di sviluppare un'offerta di servizi innovativi con maggiore efficacia di quanto sarebbe altrimenti possibile¹⁸.

La decisione basata sui dati di fatto in biblioteconomia è anche talvolta conosciuta come biblioteconomia o pratica dell'informazione e della biblioteca basata su dati di fatto. A prescindere dal nome, l'idea è la stessa – che le decisioni sui servizi delle biblioteche, sulle collezioni, le dotazioni ecc. dovrebbero essere determinate dai dati e non semplicemente dalle osservazioni aneddotiche o dalla preferenza personale.

Marcum e Schonfeld sottolineano l'importanza di capire chiaramente la natura del problema e di come i fatti siano in relazione con quel problema; ad ogni modo essi osservano altresì che la struttura organizzativa e la cultura hanno un impatto sul processo decisionale basato sui dati di fatto.

L'articolo di riferimento sulla valutazione e la cultura organizzativa negli Stati Uniti è *Creating a culture of assessment: a catalyst for organizational change* di Amos

¹⁵ Association of Research Libraries, *Library assessment conference: building effective, sustainable, practical assessment*. <<http://libraryassessment.org/archive/index.shtml>>.

¹⁶ Association of Research Libraries, *Library assessment*. <<http://libraryassessment.info>>.

¹⁷ Association of Research Libraries, *LibValue: values, outcomes, and return on investment*. <<http://www.libvalue.org/home>>.

¹⁸ Deanna Marcum; Roger C. Schonfeld, *Driving with data: a roadmap for evidence-based decision making in academic libraries*, New York: Ithaka S+R, 2014, p. 2. <<http://sr.ithaka.org/blog-individual/driving-data-roadmap-evidence-based-decision-making-academic-libraries>>.

Lakos e Shelley Phipps¹⁹. Essi identificano i seguenti fattori come riprova di una cultura della valutazione in una biblioteca:

- La *mission*, la pianificazione e le politiche dell'organizzazione sono focalizzate verso l'esterno - sul supporto alle necessità degli utenti nell'accesso all'informazione.
 - Il metodo attraverso il quale le misure di prestazione verranno valutate è incluso nei documenti di pianificazione organizzativa, ad esempio i piani strategici e gli obiettivi delle singole unità.
 - La direzione si impegna a condurre e supportare finanziariamente le attività di valutazione.
 - Il personale riconosce il valore della valutazione e vi si impegna come parte dei propri compiti ordinari. Della responsabilità individuale e organizzativa per la valutazione si parla esplicitamente nelle descrizioni dei compiti o altrimenti viene comunicata formalmente.
 - Dati rilevanti e feedback degli utenti sono raccolti in maniera routinaria, e usati per definire le priorità, allocare le risorse e prendere le decisioni.
 - Le attività di valutazione sono supportate da un Sistema di Gestione dell'Informazione (MIS) o da un Sistema di supporto alle decisioni (DSS).
 - Servizi, programmi e prodotti sono valutati in base alla qualità, all'impatto e all'efficienza.
 - Il personale è supportato nel continuo miglioramento della propria capacità di servire gli utenti e viene ricompensato per questo.
 - Il personale viene ricompensato per il lavoro e per l'applicazione di nuovo sapere che si manifesta in una migliore qualità del servizio o in migliori risultati per gli utenti.
 - Lo sviluppo continuo del personale sui temi della misurazione, del giudizio e della valutazione viene fornito e supportato.
 - Sono le singole componenti all'interno della biblioteca a definire i processi critici e a stabilire i valori di riferimento per la misurazione del successo.
 - Le singole unità di personale sviluppano obiettivi S*M*A*R*T mirati in un processo di pianificazione annuale e monitorano regolarmente i progressi. (SMART = Specifico, Misurabile, Realizzabile, orientato ai Risultati, e che tenga conto del Tempo).
- Se molte di queste caratteristiche potrebbero servire come fruttuoso fulcro per un'ulteriore discussione, l'affermazione «dati rilevanti e feedback degli utenti sono raccolti in maniera routinaria, analizzati e usati per definire le priorità, allocare le risorse e prendere le decisioni» porta questo saggio a concentrarsi sui sondaggi all'utenza.

Sondaggi all'utenza nelle biblioteche accademiche

Un sondaggio condotto tra le biblioteche accademiche delle *four-year institutions*²⁰ negli Stati Uniti nel 2013 ha rivelato che nel 71% delle biblioteche i bibliotecari utilizzano i dati di valutazione per migliorare la pratica della professione²¹. Sebbene i dati di valutazione possano assumere molte forme, un tipo comune di dati sono

19 Amos Lakos; Shelley Phipps, *Creating a culture of assessment: a catalyst for organizational change*, «Portal: Libraries and the Academy», 4 (2004), n.3, p. 345-361.

20 NdT: si tratta di un tipo di college, pubblico o privato, maggiormente selettivo rispetto ai *Community colleges*, per una comparazione vedi, per esempio <<http://www.education.com/reference/article/com-pare-community-college-four-year/>>.

21 Meredith Gorran Farkas; Lisa Janicke Hinchliffe; Amy Harris Houk, *Bridges and barriers: factors influencing a culture of assessment in academic libraries*, «College & Research Libraries», in corso di stampa, <<http://crl.acrl.org/content/early/2014/03/03/crl14-601.full.pdf+html>>.

quelli raccolti attraverso i sondaggi agli utenti. Le biblioteche accademiche implementano i sondaggi sugli utenti per comprendere meglio i loro bisogni, le loro preferenze, caratteristiche, abitudini di lavoro, sensazioni, percezioni, comportamenti, attitudini, e la loro soddisfazione nei confronti dei servizi e delle risorse della biblioteca²². I diversi sondaggi sull'utenza si concentrano su diverse aree – per esempio la soddisfazione, le pratiche di lavoro, ecc. – e così la selezione di uno strumento di sondaggio richiede chiarezza sul tipo di dati che saranno maggiormente utili a supporto delle decisioni che una biblioteca accademica deve affrontare.

Alcune biblioteche sviluppano i propri sondaggi localmente, magari adattando i sondaggi di qualche altra biblioteca. Un tale approccio presenta il vantaggio di offrire un controllo completo sulle domande poste e le opzioni di risposta; comunque, gli svantaggi includono le difficoltà di sviluppare domande valide ed affidabili e la mancanza di dati di riferimento nazionale per l'analisi comparativa (per quanto si possa sempre fare un confronto con i dati della biblioteca originale se si adatta il sondaggio di un'altra biblioteca locale).

Un'altra opzione che molte biblioteche accademiche utilizzano è sottoscrivere un contratto per un sondaggio standardizzato. Le opzioni di maggior rilievo di sondaggi convenzionati sono LibQUAL+[®] dell'ARL, i sondaggi su docenti, specializzandi e studenti di Ithaka S+R, il sondaggio *Measuring Information Service Outcomes* (MISO), e il *Research practices survey* del consorzio Higher Education Data Sharing (HEDS). Ognuno di questi sondaggi offre un particolare focus, specifici vantaggi e limitazioni. Quanto segue è una sintesi dei quattro modelli che intende offrire una visione generale delle opzioni disponibili.

LibQUAL+[®] è una suite di servizi che le biblioteche adoperano per «sollecitare, tracciare, comprendere e agire rispetto alle opinioni degli utenti sulla qualità del servizio»²³, sebbene il nome sia generalmente usato dai bibliotecari per indicare il sondaggio web che è al cuore della suite di servizi. Il proposito del LibQUAL+[®] è di aiutare le biblioteche «a valutare e migliorare i servizi bibliotecari, a cambiare la cultura organizzativa, e a fare marketing della biblioteca»²⁴ con gli specifici obiettivi di:

- Favorire la cultura dell'eccellenza nella fornitura di servizi bibliotecari
- Aiutare le biblioteche a comprendere meglio le percezioni degli utenti sulla qualità dei servizi della biblioteca
- Raccogliere e interpretare il feedback degli utenti della biblioteca sistematicamente nel tempo
- Fornire alle biblioteche informazioni attendibili e comparabili provenienti da istituzioni sorelle
- Identificare le migliori pratiche nel servizio bibliotecario
- Aumentare tra il personale delle biblioteche le capacità analitiche nell'interpretazione dei dati e nell'azione conseguente.

Il sito LibQUAL+[®] è dettagliato e include informazioni di contesto, procedure per l'implementazione, formazione e tutoriali, letteratura accademica sullo sviluppo

22 Va inteso che gli 'utenti' non sono solo coloro che effettivamente usufruiscono di uno o più servizi di una biblioteca, ma tutto coloro ai quali la biblioteca potenzialmente si rivolge. Sarebbe forse più appropriato dire 'sondaggio per utenti e non utenti', ma risulterebbe ridondante.

23 Association of Research Libraries, *LibQUAL general information*. <https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info>.

24 *Ivi, passim*.

degli strumenti, risposte a domande frequenti, oltre che una *Virtual share fair* con link ad esempi di come le singole biblioteche e i consorzi bibliotecari abbiano usato i loro risultati. LibQUAL+® è nato nel 1999 ed è disponibile in 21 lingue.

Le biblioteche che implementano LibQUAL+® ricevono un taccuino di risultati analizzati e hanno anche accesso a LibQUAL+® Analytics, uno strumento che permette la creazione di tavole e grafici specifici per l'istituzione. Attraverso lo strumento analitico web una biblioteca può analizzare i propri dati, inclusi i raffronti diacronici negli anni se il sondaggio è stato condotto più di una volta, oltre che potersi confrontare con altre istituzioni che abbiano condotto il sondaggio.

Ithaka S+R offre sondaggi su docenti, specializzandi e studenti distinti ma complementari. Una biblioteca può scegliere di fare un contratto per uno, due o tutti i sondaggi così come analisi supplementari e servizi di consulenza.

Il sondaggio per i docenti copre i seguenti argomenti:

- Elementi essenziali del ciclo della ricerca, inclusi i mutamenti delle pratiche e dei metodi di ricerca, i bisogni e le pratiche della disseminazione della ricerca, e la conservazione e la gestione dei dati di ricerca e delle fonti primarie;
- Pratiche e bisogni informativi, riguardanti sia gli studenti che gli specializzandi, le abilità di ricerca degli studenti, e l'apprendimento online e i MOOC.
- Come gli studiosi scoprono e accedono alle necessarie risorse informative per l'insegnamento e la ricerca, inclusi i cambiamenti nei formati e nelle collezioni; e
- Il ruolo in evoluzione della biblioteca accademica²⁵.

Il sondaggio per gli studenti esplora:

- Ciò che gli studenti si aspettano di ottenere dal loro percorso di studi e il valore di quest'ultimo in relazione ai loro obiettivi futuri;
- Come essi percepiscono le loro attività didattiche e le nuove forme di pedagogia, ad esempio l'apprendimento online;
- Le tipologie di compiti che vengono assegnate agli studenti e le risorse che utilizzano per svolgerli; e
- Il ruolo delle attività extra- e co-curricolari²⁶.

Tutti i sondaggi offrono moduli addizionali opzionali. Per il sondaggio rivolto ai docenti una biblioteca può anche scegliere l'opzione *National survey*, il sondaggio che Ithaka S+R conduce ogni tre anni su un campione nazionale. Il sondaggio rivolto ai docenti può essere confrontato con i risultati nazionali, per quanto non ci sia alcun sondaggio equivalente per confrontare i risultati degli studenti.

Le biblioteche che utilizzano uno qualsiasi dei sondaggi Ithaka S+R ricevono assistenza e consulenza all'implementazione dello stesso, oltre ad un report grafico delle conclusioni²⁷ e ai dati grezzi. Il sito per i sondaggi Ithaka S+R è piuttosto minimalista, sebbene fornisca i profili istituzionali dell'implementazione del sondaggio e dell'uso dei risultati da parte delle istituzioni prese come casi. Dettagli maggiori si trovano nel prospetto *Gaining perspective: understanding your students and faculty*, che si può richiedere via email.

Il MISO (Measuring Information Service Outcomes) è un sondaggio web «progettato per misurare come docenti, studenti e personale vedano i servizi informati-

25 Ithaka S+R, *Ithaka S+R local surveys*. <<http://sr.ithaka.org/content/surveys>>.

26 *Ivi, passim*.

27 Una copia dei risultati dell'University of Illinois Library survey è disponibile online all'indirizzo <<http://www.library.illinois.edu/assessment/ithakasurvey/UIUC.pdf>>.

ci e di biblioteca nell'istruzione superiore»²⁸. Il sondaggio è progettato intorno alle seguenti domande di ricerca:

- Quali servizi e risorse sono importanti per i nostri affiliati, e con quanto successo le nostre organizzazioni li forniscono?
- Con quanta efficacia comunichiamo alle comunità del nostro campus i nostri servizi e risorse?
- Quanto sono abili i nostri utenti nell'uso dei software e dei database bibliotecari? Quali abilità aggiuntive desiderano acquisire, e in che modo desiderano apprendere?
- Quali strumenti hardware e software usano i nostri utenti, e quali di essi posseggono?
- Quali ruoli giocano i nostri affiliati all'interno del campus? Quali fattori demografici li identificano?
- Quali standard di riferimento possono essere adottati come eccellenza nella fornitura di servizi informatici e di biblioteca?

Il sondaggio MISO è l'unico a rivolgersi con un singolo strumento ai servizi di informazione sia dal punto di vista della tecnologia dell'informazione che dei servizi bibliotecari. Il team del sondaggio comprende membri del Bryn Mawr College, del Davidson College, della Brandeis University, dello Spring Hill College, della Susquehanna University, e del Wofford College e non è affiliato ad alcuna organizzazione professionale o di servizi²⁹.

Il sito del sondaggio MISO include l'assistenza nel processo di somministrazione del sondaggio oltre che una cronologia e una lista di controllo delle attività previste, e un elenco delle presentazioni e delle pubblicazioni basate sul sondaggio.

Il *Research practices survey* è offerto dal consorzio Higher Education Data Sharing (HEDS) e «raccolge informazioni sull'esperienza di ricerca degli studenti e valuta le abilità di information literacy»³⁰ basate sugli ACRL *Information literacy competency standards for higher education*³¹.

Il proposito del Research practices survey è di:

- (1) studiare le esperienze di ricerca degli studenti, (2) usare queste scoperte per migliorare i metodi attraverso i quali aiutiamo gli studenti a sviluppare le loro abilità di ricerca e (3) determinare quali sviluppi si verificano nelle abilità di ricerca man mano che gli studenti procedono nella loro carriera accademica³².

Le domande nel sondaggio esplorano le esperienze degli studenti relativamente alla ricerca, ai compiti assegnati dai corsi, alla percezione della ricerca e alla familiarità con i termini e le strategie di ricerca. In quanto tale, questo sondaggio è l'unico con questo tipo di focus sui risultati dell'apprendimento e le esperienze coincidenti. Il *Research practices survey* è anche l'unico ad offrire un'opzione per l'analisi diacroni-

28 MISO, *Measuring information service outcomes: about the MISO survey*. <<http://www.misosurvey.org/>>.

29 MISO, *History*. <<http://www.misosurvey.org/about/history/>>.

30 HEDS Consortium, *2014-2015 HEDS research practices survey*. <<http://www.hedsconsortium.org/research-practices-survey/>>.

31 Association of College and Research Libraries, *Information literacy competency standards for higher education*. 2000. <<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>>.

32 HEDS Consortium, *2014-2015 HEDS research practices survey* cit.

ca che registra come singoli studenti cambino nel tempo, risottoponendo loro il sondaggio e poi associando le risposte.

Il sito web per il *Research practices survey* è trasparente e include l'accesso allo strumento stesso del sondaggio. Le istituzioni che sono parte dell'HEDS e somministrano il *Research practices survey* ricevono i file dei dati grezzi, rapporti di frequenza istituzionali, dati comparativi da altre istituzioni HEDS, e strumenti per creare raggruppamenti di confronto. Le istituzioni che non sono parte dell'HEDS ricevono soltanto i file con i dati grezzi e i rapporti di frequenza istituzionali.

Usare i dati delle indagini

Condurre un'indagine sugli utenti richiede un grande quantità di tempo e sforzo da parte del personale della biblioteca, oltre che spese per gli incentivi alla partecipazione e compensi se l'indagine viene affidata esternamente. Data la spesa, una cauta attenzione alla pianificazione su come i dati dal sondaggio verranno comunicati e usati nel prendere le decisioni è d'obbligo per poter trarre il massimo beneficio dall'investimento.

Identificare il coordinatore di un'indagine aiuterà a far sì che sia chiaro chi nell'organizzazione bibliotecaria sarà responsabile di soprintendere la raccolta e la disseminazione dei risultati. Questa persona dovrà avere familiarità con le basi dell'indagine statistica e della gestione e coordinazione dei progetti. È tuttavia improbabile che un singolo individuo possieda tutte queste capacità di analisi oltre che un posizionamento nella gerarchia istituzionale adeguato a far sì che venga data la giusta attenzione ai risultati. Per questo, mentre il coordinatore probabilmente si occuperà di sovrintendere il processo, le posizioni apicali della biblioteca dovranno comunicare quanto sia importante e prioritario che i risultati vengano adoperati nel processo decisionale, e fungere da modello tenendone conto essi stessi.

L'uso più comune dei risultati del sondaggio avviene immediatamente dopo che i risultati sono stati raccolti ed analizzati. Questo è logico e permette l'immediatezza della risposta e la comunicazione su come il loro apporto abbia fatto una differenza nelle operazioni e/o nelle direzioni strategiche della biblioteca. Può essere particolarmente efficace inquadrare la comunicazione agli utenti sull'impatto delle loro informazioni di ritorno usando il formato «Voi avete detto _____ e quindi la biblioteca ha fatto _____» sebbene cambiamenti più complessi potrebbero non prestarsi a questo tipo di approccio diretto.

Altrettanto utili, comunque, sono le revisioni retrospettive o riepilogative dei risultati sulle indagini degli utenti al fine di indagare sulle tendenze nel tempo delle risposte. Anche se non venisse ripetutamente usato lo stesso strumento di sondaggio, potrebbe essere possibile mappare le domande di un sondaggio con le domande simili di un altro che indaga su argomenti affini. Ad esempio, la soddisfazione rispetto a specifici servizi della biblioteca è variata nel tempo? Come si rapportano queste variazioni ai mutamenti nel profilo di servizio? Oppure, per fare un altro esempio, specifiche popolazioni di utenza riportano un desiderio maggiore/minore per un certo tipo di formati piuttosto che per altri? E i relativi livelli di desiderio sono cambiati nel tempo? Una versione diacronica di riesame delle tendenze potrebbe anche focalizzarsi sui primi e gli ultimi risultati dei sondaggi disponibili riguardando un argomento specifico. Sebbene una tale analisi non riuscirebbe ad essere puntuale nel seguire un determinato tema tra sondaggi multipli, confrontare due momenti diversi permetterebbe comunque di effettuare un'analisi risparmiando tempo.

Infine, vale la pena di ricordare che sarà meglio considerare i dati delle indagini sugli utenti in relazione agli altri dati che la biblioteca ha a disposizione. Tipiche sta-

tistiche bibliotecarie come i dati sulla circolazione, i numeri di download, le ricerche bibliografiche, ecc. possono essere illuminati da e/o illuminare le risposte degli utenti alle indagini.

Conclusioni

La valutazione della biblioteca è un'area di attività in crescita negli Stati Uniti, che risponde a esigenze di *accountability* oltre che all'impegno professionale per una garanzia di qualità e di miglioramento del servizio. Le indagini sugli utenti offrono l'opportunità ai bibliotecari di portare le prospettive degli utenti e le loro riflessioni sulle esperienze, desideri, preferenze, ecc. all'interno del processo decisionario della biblioteca. Man mano che l'economia dell'informazione continua a svilupparsi e i *big data* acquistano sempre maggior rilievo, la valutazione della biblioteca diverrà sempre più importante, mentre i bibliotecari gestiranno le limitate risorse per dare il massimo beneficio alle loro comunità.

Ringraziamenti

Vorrei ringraziare Matilde Fontanin, Università di Trieste, per avermi invitato a scrivere questo saggio e per averlo tradotto in italiano.

Articolo proposto il 17 febbraio 2015 e accettato il 9 marzo 2015.

ABSTRACT AIB studi, vol. 55 n. 2 (maggio/agosto 2015), p. 247-257. DOI 10.2426/aibstudi-11198

LISA JANICKE HINCHLIFFE, University of Illinois at Urbana-Champaign, University Library 434, 1408 West Gregory Drive Urbana, Illinois 61801 USA, e-mail ljanicke@illinois.edu.

Valutazione della biblioteca e sondaggi sull'utenza nelle biblioteche accademiche degli Stati Uniti

Le biblioteche accademiche negli Stati Uniti devono confrontarsi con crescenti richieste di dimostrare la loro *accountability* e assicurare la qualità. Oltre a dover far fronte alle pressioni esterne, i bibliotecari accademici sono altresì impegnati a fornire servizi di alta qualità che rispondano alle necessità degli utenti. La valutazione della biblioteca fornisce gli strumenti che consentono a bibliotecari e biblioteche di rispondere alle pressioni esterne per l'*accountability*, mentre monitorano e migliorano la qualità dei servizi. Questo saggio fornisce una visione generale delle attuali iniziative di valutazione nella biblioteconomia accademica e di ricerca degli Stati Uniti con un focus particolare sui sondaggi rivolti all'utenza come meccanismo per raccogliere dati utili al supporto decisionale e allo sviluppo del servizio nelle biblioteche.

Library assessment and user surveys in academic librarianship in the United States

Academic libraries in the United States are facing increasing demands for accountability and quality assurance. In addition to facing external pressures, academic librarians are also committed to providing high quality services that meet user needs. Library assessment enables and empowers libraries and librarians to respond to external accountability pressures while also monitoring and improving service quality. This essay provides a general overview of current library assessment initiatives in academic and research librarianship in the United States with a particular focus on user surveys as a mechanism for gathering useful data for library decision-making and service development.