

Dagli utenti ai dati, dai dati agli utenti

ANNALISA SCARPA

Università degli studi di Padova
annalisa.scarpa@unipd.it

BEATRICE CATINELLA

Università degli studi di Padova
beatrice.catinella@unipd.it

DOI: 10.3302/2421-3810-201601-031-1

I processi di monitoraggio finalizzati alla trasparenza sono oggi incoraggiati tanto dalle organizzazioni quanto dagli utenti stessi: il dialogo che si produce attraverso una rendicontazione puntuale consente l'avvio di un ciclo di miglioramento continuo che favorisce la corretta gestione dei comportamenti organizzativi e la percezione della qualità.

In ambito bibliotecario la realizzazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza è prassi piuttosto diffusa anche se ancora non sistematica. In molti casi i risultati vengono analizzati a uso interno mentre più rara è la pubblicazione dei dati stessi e della loro analisi.

Da anni il Sistema bibliotecario di ateneo dell'Università di Padova ha organizzato una struttura stabile, incaricata della rilevazione sistematica dei dati, dell'organizzazione delle indagini di soddisfazione degli utenti, dell'analisi dei risultati e della loro diffusione. L'ampliamento della pubblicazione dei dati e, quindi, delle forme di coinvolgimento consapevole dell'utenza ha avuto come premessa una riflessione sulla attuale situazione degli studi e delle pratiche nella presentazione dei dati.

L'articolo prende in esame la raccolta e pubblicazione online dei dati nelle biblioteche accademiche (sistemi bibliotecari di ateneo) proponendo, attraverso il caso di Padova, una riflessione sulle nuove possibilità di

presentazione (anche interattiva) dei dati che alimentino un dialogo con l'utenza finalizzato al miglioramento della qualità.

La customer satisfaction nelle biblioteche delle università: riferimenti bibliografici

Quello della *customer satisfaction* nelle biblioteche delle università è un argomento su cui esistono pochi studi recenti e relativamente poche applicazioni in ambito italiano, dove la bibliografia curata da Ilaria Moroni nel 2012¹ può essere tuttora un riferimento: include gli aspetti generali relativi alla *customer satisfaction* e alla valutazione della qualità nelle pubbliche amministrazioni e nelle biblioteche, così come i riferimenti normativi, quali gli standard internazionali. Particolare attenzione è dedicata agli aspetti metodologici della ricerca sociale (approcci quantitativi e qualitativi, ricerca-azione, *grounded theory*, tecniche di rilevazione, campionamento e analisi dei dati ecc.).

Non sono molti i lavori prodotti dopo quella data. Se ne segnalano alcuni significativi per l'ambito di riferimento o per la copertura delle indicazioni bibliografiche che riportano.

- Un nuovo contributo della stessa Moroni, nel 2014², ripropone, ampliando i riferimenti bibliografici a una

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 20 maggio 2015.

¹ ILARIA MORONI, *Bibliografia ragionata e link*, in *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università: elementi teorici, linee guida e casi di studio*, a cura di Chiara Faggiolani e Ilaria Moroni, Firenze, Casalini libri, 2012, p. 264-279, <<http://digital.casalini.it/9788876560071>>.

² ILARIA MORONI, *User satisfaction surveys in two Italian university libraries: model, results and good practices*, «Qualitative and quantitative methods in libraries», 2 (2014), n. 2, p. 391-403, <http://www.qqml.net/papers/June_2014_Issue/323QQML_Journal_2014_Moroni_June-391-403.pdf>.

scala internazionale, i risultati dell'indagine condivisa nel 2012 dall'Università di Milano-Bicocca e dall'Università di Siena.

- Alcune esperienze realizzate a Prato nel 2013 sono descritte da Elena Petroselli³ nel contesto della ricerca qualitativa e della funzione sociale della biblioteca.

- Dominici, Palumbo e Basile⁴ si occupano dell'applicazione del modello Kano presso alcune biblioteche delle università di Palermo e Salerno. L'articolo propone un resoconto dettagliato delle caratteristiche di questo modello e una rassegna bibliografica sul tema della *customer satisfaction* in generale.

Facendo un passo indietro, per un'introduzione generale al tema della valutazione della qualità, del miglioramento continuo e dell'autovalutazione nelle pubbliche amministrazioni, tra le pubblicazioni recenti si segnalano:

- il glossario contenuto nell'edizione 2013 del CAF (*Common assessment framework*)⁵, uno strumento di *total quality management* per il settore pubblico e ispirato dal modello di eccellenza dell'European Foundation for Quality Management (EFQM) e dal modello Speyer della German University of Administrative Sciences;

- la panoramica che Andrea Chiarini⁶ offre sul sistema di certificazione della qualità realizzato secondo la norma ISO:9001 alla luce di un'indagine volta a indagarne la reale efficacia ai fini organizzativi (include tre biblioteche);

- la sintesi di Giovanni Di Domenico⁷ su un altro standard internazionale, l'ISO 16439:2014, che «prende in esame l'influenza esercitata dalle biblioteche stesse e dai loro servizi in maniera diretta (sugli utenti) e indiretta (sulla comunità di riferimento, sulla collettività nel suo complesso)»⁸. La valutazione d'impatto consente un'apertura dell'orizzonte dalla semplice raccolta dei dati alle finalità operative per cui essi sono importanti: «la valutazione d'impatto andrebbe collocata stabilmente

nelle politiche e nei processi di programmazione, responsabilità gestionale e rendicontazione sociale, nella progettazione dei servizi, nei sistemi per la qualità»⁹.

Infine, si segnala *Library analytics and metrics* a cura di Ben Showers¹⁰ (recensito da Chiara Consonni¹¹). Il volume, che analizza ampiamente il tema dei dati raccolti nelle biblioteche, trattandone perfino aspetti etici e legali, fa specifico riferimento alle biblioteche accademiche in tre casi di studio¹².

La pubblicazione online dei dati dei sistemi bibliotecari di ateneo in Italia

L'avvio di un ciclo di miglioramento continuo presuppone l'esistenza di un dialogo che attraverso la restituzione puntuale dei dati raccolti raggiunga l'utente, favorendo la percezione della qualità. Ma qual è la situazione attuale tra i sistemi bibliotecari degli atenei italiani? I dati raccolti attraverso l'erogazione e la valutazione dei servizi sono davvero presentati in una forma raggiungibile e fruibile dall'utente? È possibile trovare tra le pubblicazioni attualmente presenti in rete buone pratiche e modelli? Attraverso una ricognizione dei siti web dei nostri sistemi bibliotecari è stato possibile farsi un'idea di quali siano i dati disponibili online e in quali forme.

Fonte dei dati

Sono stati presi in esame tutti gli atenei censiti dal MIUR¹³, a esclusione delle università telematiche e di quelle non dotate di biblioteche proprie. Sono stati esaminati, quindi, i siti web di 84 università e relativi sistemi bibliotecari. Non si è fatto ricorso alla richiesta diretta dei dati: era nostro interesse raggiungere quelli che fossero già a disposizione degli utenti.

È stato possibile reperire una forma di relazione an-

³ ELENA PETROSELLI, *Le indagini qualitative come strumento di valutazione dei servizi bibliotecari: riflessioni a margine di uno studio di caso*, «AIB Studi», 54 (2014), n. 2/3, p. 261-277, <<http://aibstudi.aib.it/article/view/9966>>.

⁴ GANDOLFO DOMINICI - GIANPAOLO BASILE - FEDERICA PALUMBO, *The drivers of customer satisfaction for academic library services: managerial hints from an empirical study on two Italian university libraries using Kano model*, «International journal of management in education», 9 (2015), n. 3, p. 267-289.

⁵ Disponibile all'indirizzo <<http://qualitapa.gov.it/centro-risorse-caf/il-caf/>>.

⁶ ANDREA CHIARINI, *Strategies for improving performance in the Italian local government organizations: can ISO 9001 really help?*, «International journal of quality & reliability management», 33 (2016), n. 3, in corso di pubblicazione.

⁷ GIOVANNI DI DOMENICO, *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB Studi», 54 (2014), n. 2/3, p. 325-329, <<http://aibstudi.aib.it/article/view/10279>>.

⁸ Ivi, p. 325.

⁹ Ivi, p. 326.

¹⁰ *Library analytics and metrics: using data to drive decisions and services*, edited by Ben Showers, London, Facet, 2015.

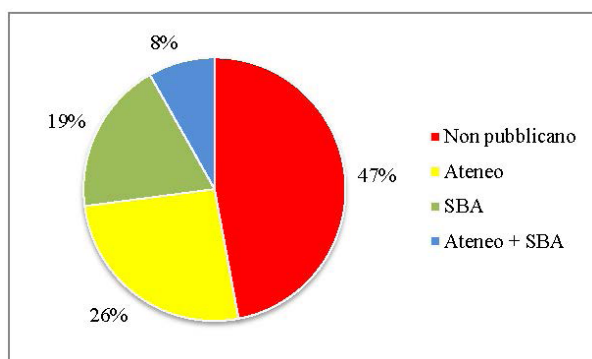
¹¹ CHIARA CONSONNI, *Le biblioteche daranno i numeri: alcune riflessioni su Library analytics and metrics a cura di Ben Showers*, «AIB Studi», 56 (2016), n. 1, p. 103-110, <<http://aibstudi.aib.it/article/view/11415>>.

¹² Esistono, tuttavia, ulteriori casi di studio in ambito internazionale, in particolare in riferimento alle certificazioni di qualità o a iniziative come LibQUAL+ ecc.

¹³ Interrogando la banca dati Cerca università alla data del 22 marzo 2016, cfr. <<http://cercauniversita.cineca.it>>.

nuale specificamente dedicata ai servizi bibliotecari e prodotta direttamente dallo SBA in 23 dei casi esaminati. Di questi, 5 sono sistemi bibliotecari monobiblioteca. È stato possibile trovare dati relativi alle biblioteche anche in 29 siti di ateneo, all'interno di presentazioni dell'università o in relazioni complessive. Tra queste, solo 18 (21%) contengono dati che vanno oltre la mera indicazione del numero di biblioteche. Nel caso di 7 università, erano presenti dati sia sul sito di ateneo che su quello dello SBA.

Fig. 1. Sito di ateneo o SBA



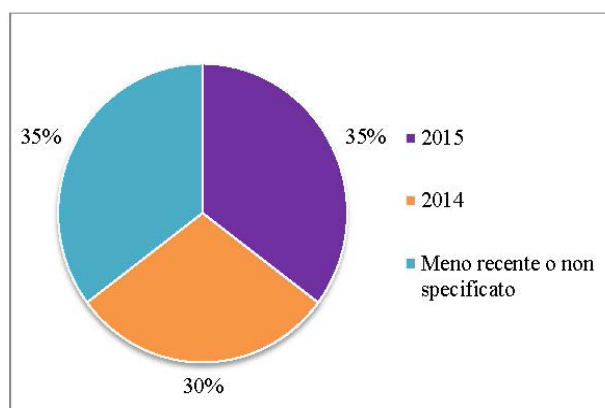
Aggiornamento dei dati

Sono otto gli SBA che mettono a disposizione dati relativi al 2015, sette al 2014, per un totale di 16 SBA su 22 che pubblicano dati "aggiornati"¹⁴. In tre casi i dati pubblicati dall'ateneo risultano più aggiornati di quelli pubblicati parallelamente dallo SBA (figura 2). Dei 15 SBA che pubblicano dati "aggiornati", solo tre appartengono al Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo (GIM)¹⁵.

Tipologia dei dati pubblicati e dettaglio aggiornamento

Sono state analizzate in dettaglio, quindi, le 41 pubblicazioni relative ai 18 atenei che non si limitano a mettere a

Fig. 2. Aggiornamento dei dati pubblicati dagli SBA



disposizione il semplice numero di strutture bibliotecarie e ai 22 SBA che pubblicano dati sui propri siti. Per sette università è stato possibile confrontare i dati forniti dallo SBA con quelli forniti dall'amministrazione centrale.

Nella Tab. 1 (p. 34) è presente il dettaglio delle voci per cui è stato possibile trovare dei dati, distinguendo quante volte questi erano aggiornati al 2015 o al 2014.

Tralasciando il dato sulle strutture amministrative (non sempre presente, ma facilmente ricostruibile attraverso la presentazione dei servizi), i dati più spesso pubblicati sembrano riguardare il patrimonio, seguiti dai dati relativi all'utilizzo dei servizi. Presenti con una certa frequenza anche dati relativi alle strutture (Tab. 2).

Quelli sul patrimonio sembrano essere anche i dati più aggiornati, seguiti da alcuni dati sui servizi, come si vede nella Tab. 3.

Dati relativi alle spese compaiono 16 volte, ma questi, come quelli relativi al personale, sono di solito reperibili attraverso gli strumenti dell'amministrazione trasparente¹⁶, anche se non sempre in una forma chiaramente comprensibile per l'utente¹⁷.

Sono rarissimi i casi di adozione di forme di rendicontazione integrata come il bilancio sociale¹⁸, una forma che ha finora riguardato soprattutto le biblioteche pub-

¹⁴ Talvolta, sui siti di una stessa università, dati diversi sono presentati in modalità diverse e con livelli di aggiornamento diversi. Si veda oltre il dettaglio delle singole voci.

¹⁵ Cfr. <<http://www.gimsba.it/>>.

¹⁶ Vista la forma specifica di queste informazioni, non si è proceduto a un censimento puntuale dei dati recuperabili attraverso questo canale, che dovrebbero, almeno in teoria, essere diffusi e omogenei nella loro pubblicazione. Allo stesso modo, anche se toccata marginalmente dalla ricognizione, non si è proceduto ad un'analisi puntuale dell'attività dei Nuclei di valutazione che rappresentano però una risorsa non trascurabile nel quadro della valutazione del sistema universitario nel suo complesso.

¹⁷ Le tabelle standard presentano dati puramente amministrativi caratterizzati da sigle non sciolte e poco significative per l'utente. A titolo di esempio si propongono i dati sul personale relativi alla Presidenza del Consiglio dei ministri, cfr. <<http://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Personale/DotazioneOrganica/ContoAnnuale/index.html>>.

¹⁸ A proposito del bilancio sociale come forma di pubblicazione dei dati, cfr. CARLO ALBERTO BENTIVOGLIO - GIUSEPPE D'ANTINI - GIOVANNI GISON - KATIA GIUSEPPONI, *Data warehouse, reporting and stakeholder engagement: achievements of the University of Macerata* «Journal of e-learning and knowledge society», 10 (2014), n. 2, p. 77-89, <http://www.je-lks.org/ojs/index.php/Je-LKS_EN/article/view/911>.

Tab. 1. Dati presenti su siti web di atenei e SBA e livello di aggiornamento

Voce	2015	2014	Meno recente o non specificato	TOTALE
Accessi da remoto / proxy	1	2	0	3
Accessi Opac	3	5	2	10
Accessi sito SBA	1	4	1	6
Attrezzature	1	5	5	11
Banche dati / risorse elettroniche	6	11	7	24
Corsi / presentazioni	1	7	4	12
DD	3	10	5	18
Download da banche dati	3	5	3	11
E-book	2	6	6	14
E-book (utilizzo)	0	4	0	4
Formazione personale	1	4	2	7
Helpdesk	0	3	1	4
ILL	2	11	5	18
Informazioni bibliografiche	1	1	5	7
Nuove accessioni libri / libri catalogati	2	6	4	12
Ordini / servizi contabili centralizzati	0	2	5	7
Ore di apertura (settimanale, totale o media)	1	9	6	16

Voce	2015	2014	Meno recente o non specificato	TOTALE
Periodici cartacei	6	10	9	25
Periodici elettronici	7	12	8	27
Personale	1	7	4	12
Posti di lettura	1	10	8	19
Prestiti (o prestiti + rinnovi)	3	11	7	21
Progetti in corso/obiettivi/partnership ¹⁹	1	6	4	11
Reference	2	5	0	7
Ricerche in banche dati / <i>discovery tool</i>	3	8	3	14
Rilegature	0	0	1	1
Soddisfazione (complessiva o su aspetti specifici)	4	4	5	13
Spese	1	10	5	16
Strutture amministrative	6	8	8	22
Superficie	1	4	3	8
Tesi / <i>repository</i> istituzionali	2	4	1	7
Utenti (potenziali o effettivi utilizzatori)	4	4	3	11
Volumi ²⁰	8	10	11	29
Volumi a scaffale aperto/ chiuso	0	3	2	5

Tab. 2. Occorrenza delle singole voci nelle pubblicazioni di SBA/biblioteche e atenei

Patrimonio		Servizi		Strutture	
Volumi	29	Prestiti	21	Posti di lettura	19
Periodici elettronici	27	DD	18	Ore di apertura	16
Periodici cartacei	25	ILL	18	Personale	12
Banche dati/risorse elettroniche	24	Ricerche in banche dati	14	Attrezzature	11
E-book	14	Corsi utenza	12	Superficie	8
Nuove accessioni	12	Download da banche dati	11		

Tab. 3. Occorrenza delle singole voci aggiornate al 2014 o 2015

Periodici elettronici	19
Volumi	18
Banche dati / risorse elettroniche	17
Periodici cartacei	16
Prestiti (o prestiti + rinnovi)	14
DD	13
ILL	13
Posti di lettura	11
Spese	11
Ricerche in banche dati / <i>discovery tool</i>	11

¹⁹ Ulteriori informazioni sui progetti in corso e gli obiettivi sono, di solito, rintracciabili nei documenti relativi alla performance. Non si è proceduto, in questa sede, un censimento puntuale dei dati recuperabili attraverso questo canale.

²⁰ La definizione di volumi, non si riferisce strettamente alle monografie a stampa: in alcuni casi, il dato è accorpato ad altre tipologie di materiale.

bliche²¹. Il solo caso di bilancio sociale realizzato in ambito accademico che includa dati sulle biblioteche e che sia aggiornato sembra essere quello di Ferrara²². La soddisfazione degli utenti è presente 14 volte, pari al 17% di tutte le università. Si tratta di indagini che possono riguardare aspetti specifici o che interessano i servizi o le strutture delle biblioteche nel loro complesso: come mostra la Tab. 4, caratteristiche e aggiornamento della rilevazione sono molto varie, a riprova del fatto che questo genere di indagini non è ancora entrato nelle pratiche abituali degli SBA. Si tratta, piuttosto, di indagini isolate, finalizzate a uno scopo preciso, non sempre ripetute nel tempo, talvolta realizzate nell'ambito della valutazione della didattica.

Tab. 4. Dettaglio indagini di soddisfazione pubblicate: per tipologia, per regolarità, per ampiezza, per data ultima rilevazione

Tipologia rilevazione		Ampiezza rilevazione	
Indagine di gradimento	10	Intero sistema	10
Fonte Almaurea ²³	2	Attività specifica	3
Valutazione della didattica	1	Parte del sistema	1
Mettiamoci la faccia ²⁴	1		
Regolarità rilevazione		Data ultima rilevazione	
Rilevazione regolare	8	2015	6
Rilevazione estemporanea	6	2014	4
		Altro	4

Indicatori (intesi come rapporti tra misure) sono presenti in sette casi: uno di questi ne mutua le definizioni dall'indagine GIM; due fanno riferimento alla performance, eventualmente in relazione alla carta dei servizi (ad esempio tempo medio di acquisizione del documento); uno si richiama agli standard IFLA. Sono presenti indicatori relativi agli spazi (ad esempio posti lettura per utente) e agli investimenti (ad esempio indice di investimento per risorse elettroniche) ma anche alle dinamiche organizzative e alla disponibilità di personale (ad esempio indice di efficienza organizzativa, indice di adeguatezza utenza/personale). Gli indicatori sono generalmente utilizzati nel confronto tra strutture: è forse per l'attuale carenza di occasioni di confronto

strutturato che compaiono così raramente nella presentazione dei dati.

Considerazioni

La pubblicazione online dei dati tra i sistemi bibliotecari sembra essere ancora tutt'altro che capillare, omogenea e regolare. Laddove i dati siano presenti, poi, tendono a essere ancora focalizzati sul patrimonio prima che sui servizi e sulla relazione con l'utenza.

La presenza di report dettagliati ed esaustivi da parte dei sistemi bibliotecari non sempre coincide con una visibilità di questi dati nella reportistica di ateneo. Se la duplicazione delle fonti non è certo auspicabile, si nota come non sempre sia presente un'integrazione delle biblioteche nel sistema della didattica, come talvolta l'aggiornamento dei dati non sia allineato tra le due fonti e raramente siano presenti rimandi ai dati completi degli SBA, dove esistenti.

I sistemi bibliotecari degli atenei italiani, in sostanza, sembrano investire ancora poco nell'utilizzare i propri dati per presentarsi all'utenza attraverso il canale web, tra i più utilizzati per un primo approccio alle strutture. Una pubblicazione più diffusa e accessibile sarebbe auspicabile non solo come forma di comunicazione con l'utenza ma anche come opportunità di confronto a fini organizzativi, soprattutto vista l'attuale assenza di veri e propri regolari censimenti nazionali.

Il monitoraggio e la raccolta dei dati nel Sistema bibliotecario di ateneo padovano

L'attenzione ai temi della misurazione e del monitoraggio è da sempre presente nel sistema bibliotecario dell'ateneo di Padova: i primi tentativi di validare statisticamente i dati raccolti annualmente, di ricavare elaborazioni complesse e di produrre un disegno complessivo del Sistema bibliotecario di ateneo risalgono addirittura alla fine degli anni Novanta, quando si evidenziò l'esigenza di avere quantificazioni oggettive per individuare modelli di ripartizione delle risorse finanziarie tra le strutture appartenenti al sistema. Un resoconto esaustivo delle attività svolte e delle metodologie adottate fino a quel momento è stato pubblicato nel

²¹ILARIA GIGLIO - MARIA MAIORANO, *Le biblioteche pubbliche nella rendicontazione sociale degli enti locali*, «Biblioteche oggi Trends», 1 (2015), n. 1, p. 111-119.

²² Riferito all'anno accademico 2013-2014, cfr. <<http://www.unife.it/ateneo/bilanciosociale>>.

²³ In due dei casi esaminati vengono riportate le risposte alla valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura ecc.) dell'indagine annuale Almaurea sul profilo dei laureati. Il database è disponibile su <<http://www.almalaura.it/universita/profilo>>.

²⁴«Mettiamoci la faccia è un'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica finalizzata a rilevare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (c.d. emoticon) la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi pubblici erogati allo sportello o attraverso altri canali (telefono e web)», cfr. <<http://www.qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/mettiamoci-la-faccia/>>.

2001 all'interno della serie "Rapporti AIB"²⁵. Nel tempo, la consapevolezza dell'importanza della raccolta dati andò aumentando, portando a un consolidamento dell'attività in termini di mezzi e risorse umane dedicate. È un percorso che l'ateneo di Padova condivide con altri sistemi bibliotecari che tra il 2000 e il 2010 hanno fortemente creduto e investito in quest'ambito non solo a livello di singolo ateneo, ma anche nella forma coordinata e cooperativa del Gruppo GIM che come ben noto ha svolto tre censimenti nazionali (2002-2003, 2006-2007, 2010-2011)²⁶ e il cui contributo è stato fondamentale per l'individuazione e la costruzione di indicatori standardizzati e confrontabili tra gli atenei.

Attualmente la raccolta dati nel nostro sistema bibliotecario copre tutti gli ambiti di possibile interesse e si affida principalmente – al contrario di quanto avveniva un tempo, quando le rilevazioni spesso erano artigianali e manuali – a scarichi automatici dai vari software gestionali, poi elaborati a seconda delle necessità²⁷.

Ogni anno viene prodotto e diffuso entro il mese di febbraio un esaustivo rapporto tecnico con la situazione aggiornata del sistema bibliotecario. Con cadenza mensile e trimestrale vengono invece prodotte delle reportistiche di polo utilizzate internamente per l'organizzazione e la gestione locale delle strutture. La sistematicità e la restituzione del risultato della raccolta dati sono state la carta vincente che ha permesso nel tempo il radicamento all'interno del sistema bibliotecario della mentalità della misurazione.

Con l'adesione dell'ateneo di Padova al progetto GoodPractice gli ambiti di rilevazione e monitoraggio per il sistema bibliotecario si sono ulteriormente ampliati. Dal 2013 la metodologia di rilevazione dell'efficienza, propria del progetto del Politecnico di Milano, è stata mutuata anche per fare confronti interni tra poli e biblioteche. Per avere una stima più accurata dei tempi dedicati alle singole attività, data la necessità di avere un dettaglio maggiore, vengono fatte delle rilevazioni mensili. È stato sviluppato un software nel quale vengono inserite giornalmente per una settimana campione le attività realmente svolte. Alla fine dell'anno i tempi dedicati alle diverse attività di biblioteca vengono ela-

borati globalmente e tradotti in costi unitari per singola struttura. Queste elaborazioni permettono l'analisi dei flussi di lavoro e l'individuazione di metodi organizzativi più efficienti per il miglioramento dei processi. Ad esempio, la quantificazione oggettiva dei tempi di lavoro e dei rispettivi costi ha contribuito in modo determinante nelle operazioni di riorganizzazione dell'attività amministrativa che, precedentemente diffusa nelle strutture, è stata sostituita da una nuova organizzazione parzialmente centralizzata ma coordinata, con un dimostrabile aumento dell'efficienza.

Dalla raccolta dei dati al patto con l'utenza: il ruolo della soddisfazione

Anche se queste attività di monitoraggio e riorganizzazione dello SBA padovano non coinvolgono direttamente l'utenza, esse sono la premessa indispensabile per l'elaborazione di strumenti come la Carta dei servizi, pubblicata per la prima volta il 31 marzo 2015 (la versione 01 è in vigore dal 10 dicembre 2015)²⁸. Per poter stipulare un patto con l'utenza realmente sostenibile è necessario avere chiara la dimensione dei flussi di servizi erogati o possibilmente erogabili, i tempi ragionevolmente sostenibili, le risorse realmente impiegabili e questo non può avvenire sulla base di semplici supposizioni. La carta include, infatti, indicatori relativi ad accessibilità, tempestività, efficienza ed efficacia del servizio, che vengono monitorati periodicamente. Il rispetto (o il mancato rispetto) degli impegni stabiliti attraverso questi parametri viene verificato con cadenza trimestrale e comunicato all'utenza attraverso una pagina web dedicata²⁹. I parametri di efficacia mettono in relazione diretta la soddisfazione dell'utente con la qualità del servizio (figura 3).

Un altro ambito nel quale lo SBA è fortemente impegnato, infatti, è il monitoraggio del gradimento dell'utenza (principalmente quella istituzionale). L'impegno affinché l'attività di rilevazione non rimanga fine a se stessa non è rappresentato solo dal suo ruolo all'interno della Carta dei servizi, ma anche, ancora più concretamente, in quello nella ripartizione dei fondi tra le biblioteche.

²⁵ BEATRICE CATINELLA - MARINA CORBOLANTE - MARIA ANTONIA ROMEO, *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo: un esperimento di descrizione statistica e un approccio alla valutazione presso l'Università di Padova*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2001.

²⁶ I dati relativi alle rilevazioni sono disponibili su <<http://www.gimsba.it/rilevazioni-nazionali/strumenti-e-risultati/>>. Per la seconda rilevazione, si rimanda a PAOLO BELLINI - BEATRICE CATINELLA, *Seconda rilevazione nazionale GIM*, «Bollettino AIB», 50 (2010), n. 1/2, p. 55-68, <<http://bollettino.aib.it/article/view/5294>>.

²⁷ Le fonti dei dati sono riportate in dettaglio per ciascuna tipologia all'interno del report tecnico annuale, disponibile all'indirizzo <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba>.

²⁸ Disponibile all'URL <<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-del-sistema-bibliotecario-di-ateneo>>.

²⁹ <<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi>>.

Fig. 3: Monitoraggio della Carta dei servizi³⁰

Accessibilità alla biblioteca					
Indicatore	2015			Standard minimo previsto	Fonte del dato
Numero di biblioteche che hanno effettivamente adottato almeno l'orario di apertura minimo / numero totale di biblioteche che hanno dichiarato di garantire l'orario di apertura minimo	23/23=100%			90%	Siti web biblioteche

Indicatore	2013	2014	2015	Standard minimo previsto	Fonte del dato
Soddisfazione orari di apertura	7,2	7,18	7,37	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Soddisfazione spazi	7,32	7,39	7,55	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca

Accoglienza e orientamento					
Indicatore	2013	2014	2015	Standard minimo previsto	Fonte del dato
Soddisfazione cortesia e disponibilità del personale	8,11	8,13	8,27	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca
Soddisfazione capacità del personale di dare informazioni utili	7,98	8,03	8,18	7 su una scala da 1 a 10	Questionario annuale sulla soddisfazione dell'utenza studentesca

Una parte dei finanziamenti destinati alle biblioteche (Fondo funzionamento biblioteche, FFB) viene da sempre ripartito in base a un modello, aggiornato nel corso degli anni, che tiene conto di parametri come spesa storica, patrimonio, servizi erogati ecc. Dal 2010, al fine di riaffermare anche nella gestione la centralità dell'utenza, include anche il giudizio di soddisfazione espresso per ciascuna struttura. È da allora che viene svolta con regolarità un'indagine di soddisfazione dell'utenza che coinvolge tutte le biblioteche del sistema.

Nel mese di maggio, per tre settimane consecutive, viene sottoposto a tutti gli utenti che entrano nelle biblioteche, da rilevatori appositamente formati, un questionario di gradimento su alcuni aspetti generali e sui principali servizi ricevuti. La metodologia è stata studiata per garantire la confrontabilità dei giudizi tra le strutture e in serie storica negli anni. Il questionario è diviso in due parti. Nella prima, con domande a risposte chiuse, oltre a stratificare anagraficamente il campione, si investiga sulle modalità di utilizzo dei servizi offerti dalle biblioteche e se ne rileva il grado di soddisfazione. La seconda, a domande aperte, raccoglie in maniera più estesa l'opinione dei frequentatori a pro-

posito di orari di apertura, logistica e spazi, personale, patrimonio bibliografico, prestito e comunicazione. Mediamente ogni anno si raccolgono tra i 6.500 e i 7.000 questionari. Dei questionari raccolti nel 2015, ben 3.420 contenevano almeno un suggerimento. Più spesso i rispondenti hanno fornito più di un suggerimento su tutti o quasi gli ambiti segnalati. Delle volte, semplicemente, essi hanno scritto commenti favorevoli, rimarcando in questo modo il giudizio di soddisfazione già dimostrato nella parte strutturata del questionario. In tutto si sono contati 8.213 suggerimenti diversi che dimostrano sicuramente un desiderio di partecipazione da parte degli studenti alla vita delle biblioteche³¹.

Dall'utente ai dati, dai dati all'utente

Il collegamento diretto tra finanziamenti e giudizio espresso è di estrema importanza per rendere veramente partecipe l'utenza ai processi decisionali per il miglioramento dei servizi. La classica frase che spesso si trova nell'intestazione dei questionari "aiutaci con il tuo giudizio a migliorare..." può essere percepita dall'utenza, soprattutto a causa dell'inflazione di

³⁰ Esempio tratto da <<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi>>.

³¹ UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA, SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0. SERVIZIO MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, *Indagine sulla soddisfazione dell'utenza 2015*, a cura di Beatrice Catinella e Sara Legnaro, <http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/chi_siamo/monitoraggio-sba-folder/Indaginesullasoddisfazione-dellutenza2015.pdf>.

indagini di questo tipo, come non credibile e quindi far percepire la partecipazione all'indagine come un'inutile perdita di tempo. La consapevolezza che al contrario il giudizio espresso abbia un'influenza pratica apre un canale di comunicazione tra chi organizza i servizi e chi concretamente li utilizza.

Lo sforzo di restituzione dei dati, a questo punto, deve essere attivo. La pubblicazione a livello di sistema favorisce la risposta delle singole strutture, che da diversi anni e sempre più diffusamente restituiscono gli esiti dell'indagine all'utenza con veri e propri incontri e attraverso i canali di comunicazione istituzionali: circa un terzo delle biblioteche padovane pubblica sul proprio sito i giudizi e i commenti ricevuti, spesso con risposte puntuali, nella forma delle FAQ, delle slide o delle relazioni. La stessa rilevazione, in forma stabile dal 2010, sta vedendo un'evoluzione verso forme più rapide e immediate: all'erogazione del servizio viene richiesto un parere all'utente, che può esprimerlo di persona presso la biblioteca o a distanza, attraverso un questionario online appositamente elaborato (il servizio è attualmente attivo per le attività di *helpdesk* e per i servizi di fornitura documenti e prestito interbibliotecario) (Fig. 4).

La pubblicazione dei dati di uno SBA: un'ipotesi di lavoro

Come si è visto, né la disponibilità di dati né la loro pubblicazione sono passaggi automatici nella gestione e promozione di un sistema bibliotecario. Entrambi

richiedono un investimento consapevole che vada in direzione prima di una maggiore capacità organizzativa e poi di una più trasparente comunicazione con l'utenza. Se dunque rendere sistematiche e costanti le rilevazioni facilita la produzione di dati e il loro utilizzo ai fini del miglioramento già nelle dinamiche organizzative interne, per chiudere il ciclo del miglioramento continuo è necessario un coinvolgimento dell'utente che vada al di là degli obblighi di legge, spesso attuati con grande formalismo e scarsa capacità di intercettare l'interesse. Aprire l'accesso è necessario, ma è necessario andare consapevolmente incontro all'utente per sottolinearne il ruolo e favorirne un coinvolgimento reale. Il primo passaggio per una restituzione organica dei dati è stato quello di individuare le esigenze dell'utente di riferimento a cui rivolgersi.

In base a esse e al diverso livello di consapevolezza nell'approccio ai dati si sono individuati tre diversi profili di utenti:

1) Utente avanzato: i dirigenti (anche appartenenti a sistemi bibliotecari diversi) nell'elaborazione di decisioni politiche e organizzative; hanno senz'altro la capacità e l'esigenza di avere dati completi, analitici e dettagliati. Possono avere la necessità di elaborazioni finalizzate a uno scopo preciso.

2) Utente intermedio: si tratta di una tipologia informata sui diversi servizi bibliotecari, con una certa conoscenza dei flussi di lavoro, come il personale stesso delle biblioteche del sistema, dirigenti con esigenze di *overview*, docenza ecc. Può avere l'esigenza di contestualizzare

Fig. 4: Questionario di soddisfazione per il servizio di *document delivery*

questionario di gradimento del servizio di: DOCUMENT DELIVERY

1) Specificare se:

Utente istituzionale

Utente esterno

2) Indichi con un voto da 1=min a 10=max la sua soddisfazione sul servizio che ha appena utilizzato

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Grado di soddisfazione complessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) Indichi con un voto da 1=min a 10=max la sua soddisfazione su alcuni aspetti del servizio che ha appena utilizzato

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cortesia e disponibilità del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tempestività della risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Submit Exit and clear survey

la propria attività all'interno del sistema o confrontarla con altre strutture paragonabili; elaborare risposte ai suggerimenti coerenti con il sistema; proporre agli utenti dei servizi una maggiore conoscenza dello SBA.

3) Utente base: principalmente studenti o utenti esterni, coloro che di solito entrano in contatto con la singola biblioteca e i suoi servizi. Non hanno specifiche esigenze di raccolta dei dati, ma possono avere interesse a conoscere la qualità dei servizi offerti, le risposte ai commenti espressi negli anni precedenti, soddisfare curiosità più o meno specifiche sulle misure e le caratteristiche del sistema bibliotecario. Sono i fruitori e principali valutatori dei nostri servizi.

La produzione di dati a uso interno precede l'elaborazione di forme destinate a una più ampia pubblicazione: le esigenze di un utente avanzato e intermedio appartenente al sistema sono quindi le prime a essere state soddisfatte nel tempo. Tre sono allora i passaggi ulteriori che si rendono necessari con l'aumento della mole dei dati e la volontà di includere l'utente finale (cosiddetto "base") nel processo di comunicazione:

- la pubblicazione, il più possibile completa e aperta, dei dati attualmente disponibili;
- l'elaborazione di strategie mirate a raggiungere l'utente finale: una presentazione accattivante e che faccia da tramite verso i dati completi e analitici;

- per l'utenza avanzata, la messa a disposizione di strumenti di interrogazione dei dati sempre più complessi e in grado di fornire in tempo reale una prospettiva completa sui servizi e l'identità del sistema. Su questo punto non ci soffermeremo, trattandosi di una questione più legata alla progettazione di software e alla gestione dei *big data*, piuttosto che di vera e propria comunicazione con l'utenza.

Lo scopo finale della pubblicazione non era creare esposizioni che sostituissero quelle già disponibili e destinate a un pubblico informato, ma condurre ogni tipologia di utente ai dati stessi. La Tab. 5 espone in forma sintetica le esigenze individuate e mostra come la reportistica e i dati completi siano solo il comune punto di arrivo finale.

In relazione con le tre principali tipologie di accesso ai dati è possibile individuare tre fondamentali modalità di presentazione:

- la presentazione *open*: i dati sono completi, scaricabili, provvisti di metadati³². Si tratta del traguardo più alto da un punto di vista della completezza e dell'accessibilità, ma che richiede un grosso investimento nella preparazione e, da parte dell'utente, una certa preparazione nella lettura e nell'utilizzo;
- la forma della relazione: la presentazione descrittiva, che riesce solitamente a coniugare le esigenze di

Tab. 5: Utenti ed esigenze di accesso ai dati

	Utente base (finale)	Intermedio	Avanzato
Chi è	Studente, utente esterno ecc.	Personale, dirigente con esigenze di overview ecc.	Dirigente con esigenze specifiche, analista ecc.
Di cosa ha bisogno	Conoscere il livello dei servizi offerti dallo SBA	Conoscere la performance dello SBA e della propria biblioteca	Conoscere in dettaglio i dati sui servizi, i costi, la soddisfazione
	Conoscere le risposte ai suggerimenti	Elaborare risposte ai suggerimenti coerenti con il sistema	Elaborare strategie politiche coerenti con i dati
Come arriva / cosa trova	Soddisfare curiosità sullo SBA	Proporre agli utenti una maggiore conoscenza dello SBA	Adempiere agli obblighi di trasparenza e pubblicità
	Link da social		
	Link da singola biblioteca	Link da singola biblioteca	
	Link da sito SBA	Link da sito SBA	
	Link da Carta dei servizi	Link da Carta dei servizi	
	Infografica con rimandi a: Report completi	Infografica con rimandi a: Report completi	Report completi
Strumenti	Link	Commento e analisi	Report navigabile
	Infografica	Report navigabile	Report personalizzabile
	Commento e analisi		Dati completi

³² Si rimanda alle linee guida governative per un'esposizione più esaustiva delle caratteristiche, cfr. AGID, *Dati pubblici e condivisione*, 24 aprile 2015, <<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/open-data/dati-pubblici-condivisione>>.

completezza e di dettaglio accostando ai dati la loro interpretazione;

- la visualizzazione: al di là del singolo grafico, sono diversi i livelli di competenza richiesti per la realizzazione e la lettura di una varietà di forme diverse di visualizzazione, da quella più sintetica dell'infografica alla vera e propria *data visualization*, come si vedrà di seguito.

Visualizzare per conoscere, visualizzare per decidere

Lo scopo della visualizzazione è quello di ottenere due tipi di informazioni: risposte a domande precise su uno specifico problema e fatti, a proposito di un problema, di cui non eravamo a conoscenza. Il massimo dell'efficacia si ottiene quando queste "risposte precise" non siano singoli numeri ma set di numeri, che possono essere rintracciati più facilmente e compresi più rapidamente grazie alla sostituzione di deduzioni logiche complesse con percezioni immediate. La scoperta di correlazioni sconosciute procede, di solito, da una visualizzazione "panoramica" che spinge alla scoperta di dettagli significativi, incoraggiata dalla possibilità di un'esplorazione interattiva³³.

Tornando alla presentazione dei dati realizzata dai diversi atenei/sistemi bibliotecari e analizzata sopra, una presentazione graficamente curata ma limitata ai numeri ("Ateneo in cifre") è scelta da diversi atenei come presentazione sintetica delle proprie strutture³⁴: questa visualizzazione ha il pregio di essere estremamente sintetica, ma non permette di mettere visivamente in relazione tra loro le grandezze presentate. Che le potenzialità della visualizzazione vadano al di là della presentazione delle cifre è però assodato: è stato possibile trovare grafici nella gran parte delle pubblicazioni e, in almeno un caso, i grafici più significativi vengono

estratti e presentati come massima sintesi della relazione³⁵, in una forma semplice di infografica.

L'infografica è una forma di visualizzazione sintetica che, assieme alla visualizzazione dei dati, provveda anche una forma di narrazione o argomentazione, sempre più diffusa come strumento di informazione sul web³⁶ al punto che sempre più diffusi sono anche gli strumenti disponibili online (di solito gratuiti con possibilità di passare a piani professionali) per la creazione di infografiche, a partire da *template* predefiniti o da zero.

Si segnalano, in particolare, Easel.ly³⁷, poco adatto al trattamento di dati, perché non consente l'importazione e l'elaborazione di dati, ma estremamente intuitivo nell'utilizzo; Infogr.am³⁸ e Piktochart³⁹ (più essenziale la prima, più articolata la seconda) al contrario, sono applicazioni che offrono maggiori possibilità proprio con dati e grafici. Andando oltre, verso strumenti di visualizzazione dinamica e ampiamente interattiva, adatti anche a set molto grandi, con la possibilità di ottenere visualizzazioni filtrate anche secondo più parametri, si segnala Tableau Public⁴⁰ che, a differenza di applicazioni più complesse⁴¹ non richiede la conoscenza di forme specifiche di codifica. Forme dinamiche di infografica, nella presentazione dei dati da parte degli atenei sono rare e ancora sperimentali⁴²: il primo esempio è quello della Libera Università di Bolzano⁴³. Presentiamo in dettaglio il secondo, elaborato per rispondere alle esigenze del sistema padovano, già esposte sopra.

Verso la visualizzazione dei dati

Analizzate le esigenze dell'utenza, si è quindi individuata quella dell'infografica come la forma più idonea ad accompagnare gli utenti verso i dati sul sistema. Alcuni punti fermi e requisiti essenziali sono stati stabiliti nell'elaborazione:

³³ ALEXANDRU C. TELEA, *Data visualization: principles and practice*, Boca Raton (Fl.), CRC Press, 20152.

³⁴ Si riporta a puro titolo di esempio, il caso di Venezia Ca' Foscari nel quale sembra particolarmente curata e rilevante per l'utente la scelta dei numeri da mettere in evidenza (ad esempio tasso di occupazione, diritto allo studio ecc.), cfr. <<http://www.unive.it/pag/11591/>>.

³⁵ È il caso, ad esempio, dell'Università di Roma Tor Vergata. I grafici relativi al 2014 sono disponibili all'indirizzo <http://www.sba.uniroma3.it/images/Documenti/SBA/statistiche_SBA_2014.pdf>.

³⁶ Per un'introduzione bibliografica generale anche agli strumenti software disponibili online, si veda la guida curata da Angela Zoss per la Duke University Library, cfr. ANGELA ZOSS, *Introduction to data visualization*, December 8, 2015, <<http://guides.library.duke.edu/datavis>>.

³⁷ Cfr. <www.easel.ly>.

³⁸ Cfr. <<http://infogr.am/>>.

³⁹ Cfr. <<http://piktochart.com/>>.

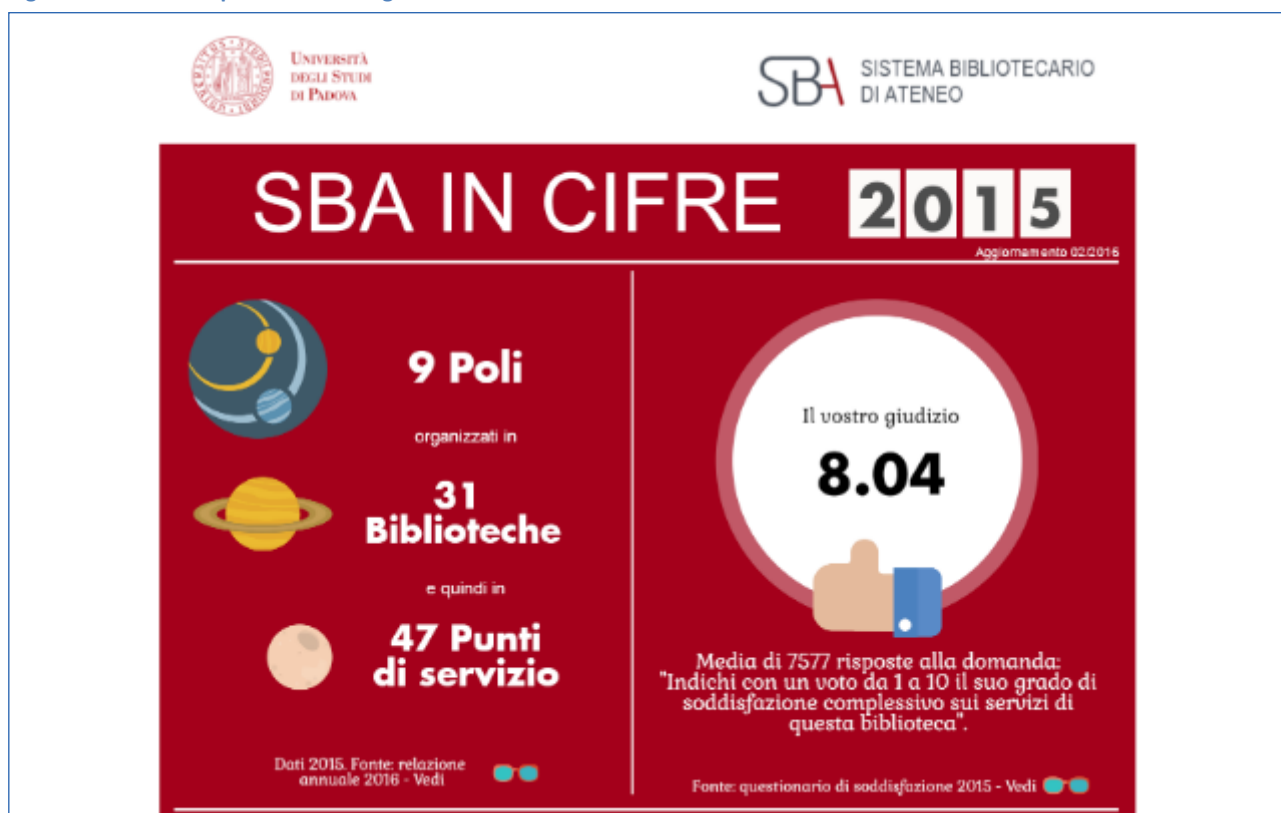
⁴⁰ Cfr. <<http://tableaupublic.com>>.

⁴¹ Come Shinyapps, basata sul software di analisi quantitativa open source R, cfr. <www.shinyapps.io>.

⁴² Non è possibile ignorare i problemi connessi all'accessibilità dei siti web: le forme attualmente disponibili rappresentano un compromesso al riguardo e sarà perciò necessario sviluppare strumenti ancora più versatili per poterne vedere una diffusione più ampia. Un'esplorazione in questo senso potrebbe partire dalle risorse raccolte nella già citata guida realizzata dalla Duke University.

⁴³ Realizzata da un'agenzia esterna, disponibile all'indirizzo <<http://datatellers.info/Projects/UniBz/index.html?ln=en>>.

Fig. 5: Schermata di apertura dell'infografica



- la presenza costante delle informazioni sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi, affiancata ai dati numerici sugli stessi;
- la presenza costante dei rimandi alla reportistica completa, e quindi alla fonte dei dati, attraverso link cliccabili;
- la presenza di grafici, ovunque fossero presenti misure paragonabili tra loro o riportabili in serie storica;
- l'apertura a piccole possibilità di interazione con la visualizzazione stessa: le didascalie dei grafici scompaiono per consentire una visione più pulita, ma possono essere richiamate col clic/tocco per avere un maggiore dettaglio sui dati;
- la garanzia di accessibilità ai dati anche nella loro forma testuale: l'infografica è costruita su un foglio di calcolo accessibile all'utenza.

Il risultato della prima elaborazione è stato pubblicato alla fine del 2015 e aggiornato a febbraio 2016, ed è stato realizzato attraverso l'applicazione online Pictochart. Una presentazione, almeno nelle intenzioni, accattivante e che risponda alle curiosità dell'utente, stimolandone di nuove e incoraggiando il dialogo già aperto con le indagini di *customer satisfaction*.

Conclusioni

La regolare raccolta dei dati produce un vero e proprio cambiamento di mentalità per cui, dal singolo bibliotecario al responsabile di biblioteca fino ai vertici del sistema, diventa normale che le attività svolte siano misurate e misurabili in termini di efficienza ed efficacia. Diventa normale che i dati raccolti siano alla base delle decisioni e dell'ampliamento e del miglioramento di servizi vecchi e nuovi.

La consapevolezza che gli attori del sistema acquisiscono su se stessi permette di progettare un'offerta che sia rispondente a esigenze reali, chiara, resa esplicita attraverso una carta dei servizi costantemente e pubblicamente monitorata.

Per verificare l'efficacia di un servizio è necessario il *feedback* dell'utente, ma per renderlo utile ai fini della gestione è fondamentale che:

- a) la valutazione ricevuta dall'utente sia correttamente interpretabile, alla luce della serie storica, della metodologia adottata e dell'analisi accurata delle risposte;
- b) l'utente stesso diventi consapevole del suo ruolo all'interno di un processo di valutazione finalizzato al miglioramento continuo.

Un utente consapevole è

- informato a proposito di servizi e opportunità, in modo da poter maturare attese coerenti con il livello dell'offerta;
- informato a proposito degli esiti del monitoraggio, perché il coinvolgimento sia sostanziale e includa l'utente in tutte le fasi del processo;
- guidato nella lettura, richiesta e interpretazione dei dati.

Ogni anno, attraverso il questionario di soddisfazione chiediamo ai nostri utenti che per ogni servizio indichino la frequenza di utilizzo e (se utilizzato) il grado di soddisfazione. Non manchiamo mai di ricevere questionari in cui l'utente (disinformato o distratto?) pur indicando come frequenza di utilizzo "Mai" esprime comunque un giudizio⁴⁴, generalmente più sfavorevole di quello espresso da chi dichiara di utilizzarlo:

la percezione di ciò che non si conosce può essere distorta e modificare di conseguenza – negativamente – il giudizio su di esso.

La consapevolezza nelle strutture ha già prodotto miglioramenti organizzativi: se l'utente, che è al centro del ciclo di miglioramento continuo, acquisisce a sua volta la stessa consapevolezza, non potremmo aspettarci cambiamenti altrettanto significativi?

È compito di ogni biblioteca presentare i servizi, le strutture, i risultati in maniera il più possibile completa, accessibile e orientata sulle richieste dell'utenza. Un giudizio basato sulla reale conoscenza dei servizi e sulla percezione di un coinvolgimento effettivo avrà la possibilità di individuare reali margini di miglioramento e di formulare suggerimenti obiettivi, credibili e concreti, non basati non solo su sentimenti di pancia, luoghi comuni o scarsa informazione.

ABSTRACT

I processi di monitoraggio finalizzati alla trasparenza sono oggi incoraggiati tanto dalle organizzazioni quanto dagli utenti stessi: il dialogo che si produce attraverso una rendicontazione puntuale consente l'avvio di un ciclo di miglioramento continuo che favorisce la corretta gestione dei comportamenti organizzativi e la percezione della qualità.

In ambito bibliotecario la realizzazione di indagini sulla soddisfazione dell'utenza è prassi piuttosto diffusa anche se ancora non sistematica. In molti casi i risultati vengono analizzati a uso interno mentre più rara è la pubblicazione dei dati stessi e della loro analisi.

L'articolo presenta una breve rassegna bibliografica; prende in esame la raccolta e pubblicazione online dei dati nei sistemi bibliotecari di ateneo; propone, attraverso il caso dell'Università di Padova, una riflessione sulle nuove possibilità di presentazione (anche interattiva) dei dati che alimentino un dialogo con l'utenza finalizzato al miglioramento della qualità.

FROM USERS TO DATA, FROM DATA TO USERS

Data collection and customer satisfaction surveys are still underestimated resources in the academic library organization. Nevertheless, data publication and communication can be an excellent way to involve users in quality management processes. This article presents a short bibliographic review about customer satisfaction in academic libraries, focused on Italian context. It also examines activities of data collection and online publication realized by academic library systems in Italy. Finally, the paper presents the experience of Padova University Library System, with an overview of new tools available in order to create an engaging data presentation and visualization.

⁴⁴ Va da sé che questi giudizi non sono considerati attendibili e vengono quindi separati e trascurati nell'elaborazione complessiva dei risultati dei questionari.