

Il servizio di reference

La centralità della biblioteca come luogo di accesso all'informazione e ai documenti trova la sua massima espressione nel servizio di reference, che riveste un ruolo sempre più decisivo nella trasformazione delle biblioteche e nello sviluppo dell'uso delle nuove tecnologie nella società dell'informazione. La posizione strategica all'ingresso della biblioteca assegna al bibliotecario di reference un ruolo fondamentale di intermediazione tra

tecnologia e ricercatore, indirizzando, aiutando, assistendo gli utenti che svolgono ricerche tematiche o settoriali, trovando la propria ragion d'essere nell'istruzione e nell'orientamento all'accesso alle risorse bibliografiche e informative raggiungibili dalla biblioteca e contenute sui differenti supporti (on line, cd-rom, cartaceo) a disposizione del pubblico.

L'attivazione del reference nasce dalla volontà di trasformare la tecnolo-

gia in servizio, consentendo agli utenti di individuare e raggiungere in piena autonomia il materiale da scaricare dalla rete come quello collocato sugli scaffali, anche grazie a una precisa e visibile segnaletica, che rende semplice e immediato l'accesso agli scaffali aperti.

L'introduzione del prestito automatizzato ha fatto registrare una diminuzione dei tempi di attesa e un conseguente aumento significativo degli indici di soddisfazione registrati tramite il questionario compilato dal pubblico della biblioteca nel corso del mese di marzo 2003: in esso per ogni singola voce è riportata sia l'importanza espressa in valori numerici, sia la valutazione espressa in percentuali dei rispettivi servizi offerti dalla biblioteca (vedi tabelle 1 e 2).

Dai risultati riportati nelle tabelle si è potuto evidenziare un sostanziale aumento del gradimento dei servizi offerti, testimoniato anche da un accrescimento del numero delle presenze registrato negli ultimi anni (dalle 44.925 del 2002 alle 61.385 del 2003) tramite i cancelletti anticaccheggio posti alle due entrate della biblioteca, i quali oltre alla precipua funzione di prevenire eventuali furti di opere monografiche e riviste hanno anche dato modo di quantificare una crescita di utenza che, inevitabilmente, ha inciso sul punteggio relativo al silenzio, vera sofferenza di ambienti così indivisi e compartecipati.

Dal questionario, dalla registrazione delle presenze e dall'innalzamento del numero dei prestiti (passati dai 5.186 del 2002 ai 5.584 del 2003) possono emergere risultati soddisfacenti, ma al di là delle indicazioni ottenute è la presenza di questi strumenti e la diffusione che viene data tanto ai risultati quanto alle osservazioni espresse, che sottolinea già di per sé un'attenzione all'utenza cui un servizio di reference, per darsi veramente tale, non può rinunciare.

Manuela Cangioti
bib.battiferri@uniurb.it

Tab. 1 - Questionari utenza 2003: tabella riassuntiva

	2003			2002		
	Importanza	Voto medio	Gap	Importanza	Voto medio	Gap
Orari di apertura	9,5	6,87	-2,63	9,2	7,3	-2,0
Silenzio	9,0	5,97	-3,03	9,0	6,2	-2,8
Pulizia	9,0	7,74	-1,26	9,2	8,3	-0,9
Illuminazione	8,9	6,77	-2,13	9,5	6,9	-2,6
PC/Internet	8,5	6,19	-2,31	9,0	6,2	-2,8
Cortesia del personale	8,4	8,19	-0,21	9,0	7,5	-1,5
Disponibilità personale	8,4	8,12	-0,28	n.v.	n.v.	n.v.
Professionalità personale	8,4	7,95	-0,45	9,0	7,5	-1,5
Copie libri di un testo	8,3	6,40	-1,90	8,3	6,1	-2,2
Fotocopiatrici	8,1	6,68	-1,42	8,0	6,4	-1,6
Segnaletica	7,9	7,50	-0,40	8,3	7,0	-1,3
Tempi di attesa prestito	7,8	7,49	-0,31	8,5	6,7	-1,8
Pagina web	7,5	7,07	-0,43	7,9	6,8	-1,1
Prestito interbibliotecario	7,5	5,89	-2,61	8,4	6,3	-2,1
Prenotazione prestiti	7,3	7,61	0,31	7,0	7,1	-0,6
Estensione collezioni	6,9	6,86	-0,04	7,9	6,9	-1,1
Acquisti su proposta	6,5	5,92	-0,58	7,5	5,3	-2,2
Voto complessivo		7,47			7,2	

Tab. 2 - Indici di soddisfazione

	2003	2002	Trend
Prenotazione prestiti	100,0 %	89,6 %	▲
Estensione collezioni	99,5 %	86,1 %	▲
Cortesia del personale	97,5 %	84,4 %	▲
Disponibilità del personale	96,7 %	n.v.	—
Tempi di attesa al prestito	96,1 %	79,9 %	▲
Segnaletica	94,9 %	84,4 %	▲
Professionalità del personale	94,7 %	84,4 %	▲
Pagina web	94,3 %	87,1 %	▲
Acquisti su proposta	91,0 %	71,7 %	▲
Pulizia	86,0 %	91,3 %	▼
Fotocopiatrici	82,5 %	80,0 %	▲
Copie libri di un testo	77,1 %	74,5 %	▲
Illuminazione	76,1 %	72,6 %	▲
PC/Internet	73,9 %	69,9 %	▲
Orari di apertura	72,3 %	79,3 %	▼
Silenzio	66,4 %	69,9 %	▼
Prestito interbibliotecario	65,2 %	75,0 %	▼

L'indice di soddisfazione si ricava dividendo il gap per il voto assegnato all'importanza e moltiplicandolo per cento (es. pulizia: $1,26 : 9 = 0,14 \times 100 = 14\%$ di insoddisfazione = 86% di soddisfazione)