

Il servizio Chiedi al bibliotecario di Unimore e partners

ROBERTA GALLINA

SBA Unimore
roberta.gallina@unimore.it

Un esempio di reference digitale cooperativo a cui afferiscono differenti tipologie bibliotecarie

L'articolo descrive l'esperienza del servizio Chiedi al bibliotecario, realizzata in questi anni dal Sistema bibliotecario dell'ateneo di Modena e Reggio Emilia (SBA Unimore), assieme a molti altri *partners* del territorio modenese e reggiano.

Occorre anzitutto precisare che Unimore è organizzata secondo il modello a rete di sedi e, quindi, le strutture universitarie, comprese le biblioteche, sono situate sia a Modena che a Reggio Emilia: questo è dunque il territorio di riferimento per il nostro servizio, anche se non ci sono limiti predefiniti alla provenienza delle domande. Le biblioteche dell'ateneo sono centralizzate, servono le grandi aree disciplinari (ad esempio le scienze della vita, le scienze della salute, l'area giuridica) e sono in tutto sette.

Quindi vedremo quali sono le principali caratteristiche di Chiedi al bibliotecario, ed in particolare: come è organizzato il servizio, quali sono i punti di forza e di debolezza, quali sviluppi possiamo prevedere per il futuro.

Il servizio

Il Chiedi al bibliotecario è un servizio di reference digitale asincrono: l'utente compila un form on-line e riceve una risposta via mail entro quattro giorni lavorativi.

In questo momento al Chiedi al bibliotecario aderiscono sedici biblioteche, appartenenti ad enti diversi: sette sono biblioteche universitarie, sette sono biblioteche comunali (delle città di Modena e Reggio Emilia e di diverse città nella provincia modenese), due sono biblioteche specializzate ap-

partenenti a istituzioni private di Modena. Manca purtroppo la Biblioteca Estense, che è la più prestigiosa biblioteca storica modenese, tuttavia nell'attuale panorama italiano questa è l'unica esperienza di reference digitale collaborativo inter-istituzionale che coinvolga tanti enti diversi. In Italia infatti esistono molti servizi di reference digitale, la maggior parte dei quali è fornita da una biblioteca o da un sistema bibliotecario: pochissimi sono quelli inter-istituzionali.¹

Attualmente sono attivi trentadue bibliotecari, distribuiti in modo diverso tra le varie strutture: a seconda delle dimensioni, una biblioteca può avere da uno a tre addetti, scelti preferibilmente tra i bibliotecari di reference. Questo *pool* cambia leggermente nel tempo per ragioni di turn-over, ma mantiene comunque un solido nucleo invariabile e questo consente di utilizzare al meglio l'esperienza maturata dai bibliotecari nell'ambito del servizio. Nel primo anno di attività Chiedi al bibliotecario ha ricevuto 174 richieste, che poi sono progressivamente aumentate fino ad una media annuale di circa 450; le politiche del servizio prevedono che la risposta sia fornita entro quattro giorni lavorativi, la media attualmente è di 1,3.

Abbiamo un sito web² autonomo, che serve sia come punto d'accesso e d'informazione per gli utenti, sia come deposito degli strumenti di lavoro per i bibliotecari (nella sezione riservata). Contiene anche una Knowledge Base in cui sono raccolte, indicizzate e soggettate le risposte più significative. La KB è aperta a tutti e serve sia agli utenti che ai bibliotecari addetti al servizio, che possono trovare bibliogra-

fiè realizzate dai colleghi e anche confrontarsi con diversi stili e scelte redazionali. Infatti il sistema è pensato per favorire l'apprendimento e perfezionare nel tempo lo stile e la qualità delle risposte.

Il progetto

Siamo partiti con questo progetto nel 2007. Nell'ambito dell'ateneo un gruppo di studio ha prima esaminato la letteratura e le esperienze esistenti e poi elaborato il progetto. Il servizio ha iniziato l'attività a fine 2008 con le sette biblioteche universitarie e, nei due anni successivi, sono entrate nel circuito le altre nove biblioteche, fino alla configurazione attuale.

Come si vede dalla figura 1, la copertura territoriale è abbastanza ampia, anche se è ancora molto sbilanciata a favore del territorio modenese: non è escluso di poter in futuro proporre l'ingresso ad alcune biblioteche comunali della provincia di Reggio Emilia. La collaborazione è fondata su un modello "light", cioè su accordi informali tra biblioteche, senza necessità di stipulare convenzioni: questo permette di semplificare al massimo le modalità di adesione, che prevedono unicamente la verifica di fattibilità

e l'accettazione degli standard del servizio da parte delle biblioteche che intendono partecipare.

Per l'erogazione del servizio utilizziamo il modulo di reference digitale del gestionale Sebina OpenLibrary (SOL),³ attivabile anche per le biblioteche che ne impiegano uno diverso per le altre attività, come ad esempio la comunale "A. Panizzi" di Reggio Emilia: in questo senso, quindi, le eventuali differenze non costituiscono un ostacolo.

Domande e risposte

Compilando un form l'utente invia la sua domanda: il servizio è aperto a tutti, non è necessario essere utenti delle biblioteche, né appartenere ad uno degli enti partecipanti e neanche vivere nelle due province. Abbiamo voluto fornire un servizio di consulenza a chiunque, anche a coloro che non frequentano le biblioteche, sfruttando le potenzialità dell'accesso on-line e realizzando così per le biblioteche universitarie un approccio operativo alla via della terza missione.

Rispondiamo a domande di tipo fattuale, forniamo istruzioni per l'utilizzo delle biblioteche e dei servizi (in particolare i servizi a distanza, ad esem-

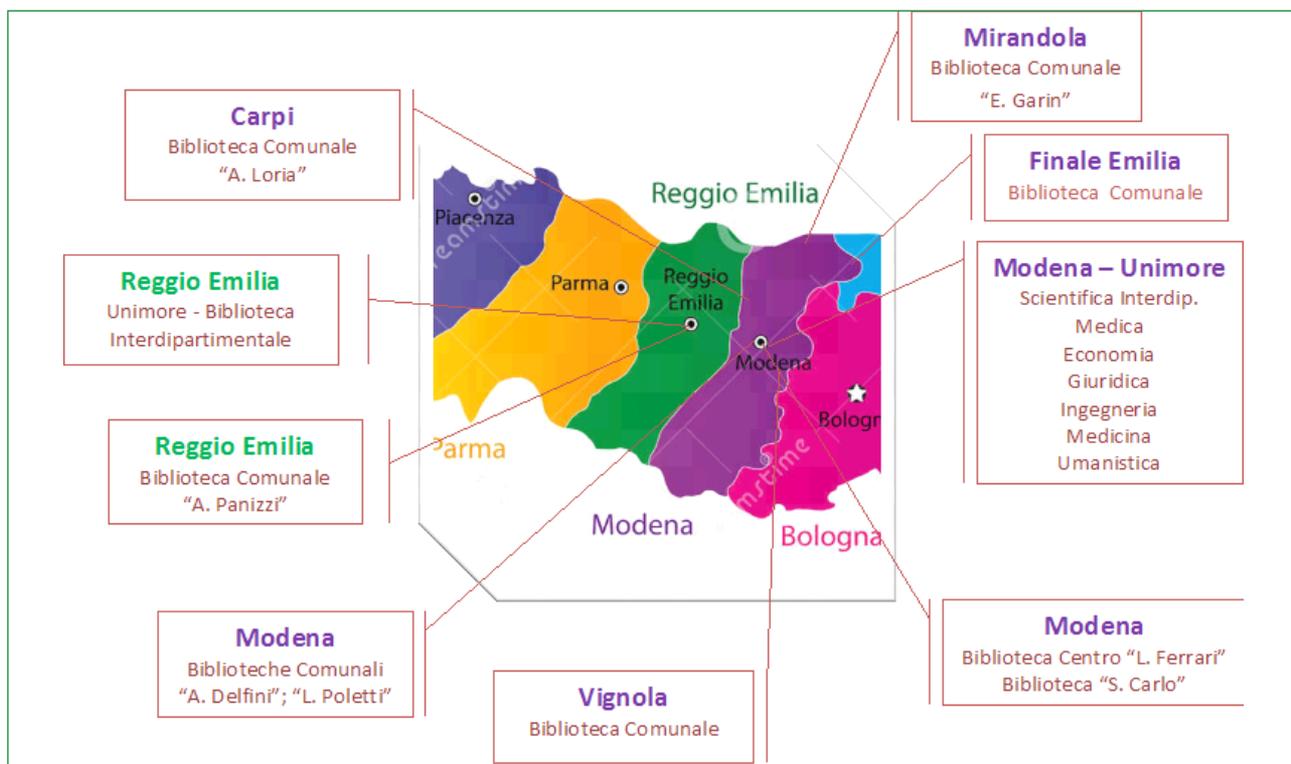


Figura 1. Copertura territoriale del servizio

pio i servizi personalizzati da Opac o l'utilizzo delle risorse elettroniche), facciamo informazione bibliografica e localizzazioni.

Non forniamo direttamente i servizi di iscrizione, prestito, rinnovo, DD e ILL, ma diamo tutte le informazioni necessarie affinché l'utente sia in grado di trovare il sistema migliore per rispondere alla sua necessità specifica.

Si tratta, quindi, di un servizio che vuole fare sia *reference* che *user education*. Su questo secondo piano, in particolare, gli standard prevedono di corredare le risposte con informazioni e istruzioni che favoriscano l'autonomia dell'utente: ad esempio ogni risposta si chiude sempre con la lista delle fonti consultate e, se necessario, anche con l'indicazione della strategia di ricerca seguita.

Quale è il *workflow*? Il gestore esamina le richieste, esegue un *triage* per profilare l'utente e definire il bisogno informativo; quindi risponde alle domande che esulano dalle politiche del servizio e anche a tutte quelle non assegnabili per altre ragioni; quindi sceglie il bibliotecario più adatto a rispondere e gli assegna la domanda. Il bibliotecario riceve un *alert*, è tenuto a prendere in carico la domanda o a contattare il gestore in caso di difficoltà, quindi risponde entro la scadenza di quattro giorni lavorativi. Se opportuno può confrontarsi col gestore per decidere i criteri migliori per elaborare la risposta: questo accade spesso soprattutto per domande complesse, ad esempio le bibliografie, che richie-

dono al bibliotecario di operare delle scelte metodologiche.

A posteriori viene eseguito il controllo qualità, cioè la verifica che le risposte rispondano agli standard del servizio, sia in termini formali che contenutistici: quando se ne ravvisa la necessità la risposta può essere rettificata o integrata.

Periodicamente eseguiamo indagini di *customer satisfaction*, inserendo un questionario in calce ad ogni risposta, che l'utente compila on-line; con modalità analoghe e rigorosamente anonime si realizza anche l'indagine di *people satisfaction*, volta a sondare il grado di soddisfazione del personale addetto al servizio.

Tutte le attività trasversali sono gestite attraverso gruppi di lavoro misti: ad esempio la promozione, di cui parleremo tra breve, l'elaborazione degli strumenti di lavoro, la costruzione della Knowledge Base.

Come si vede da un'analisi dei motivi delle richieste ricevute nel 2015, si rivolgono al nostro servizio molti utenti che necessitano di supporto per ragioni legate allo studio, soprattutto di livello universitario, ma anche per ragioni professionali e personali; molti di meno per ragioni legate allo studio scolastico.

Strumenti

Il lavoro dei bibliotecari è autonomo ma è indirizzato da criteri comuni predefiniti. Le Linee Guida, infatti, sono un documento che definisce tutti gli aspetti principali del lavoro: dalle competenze che

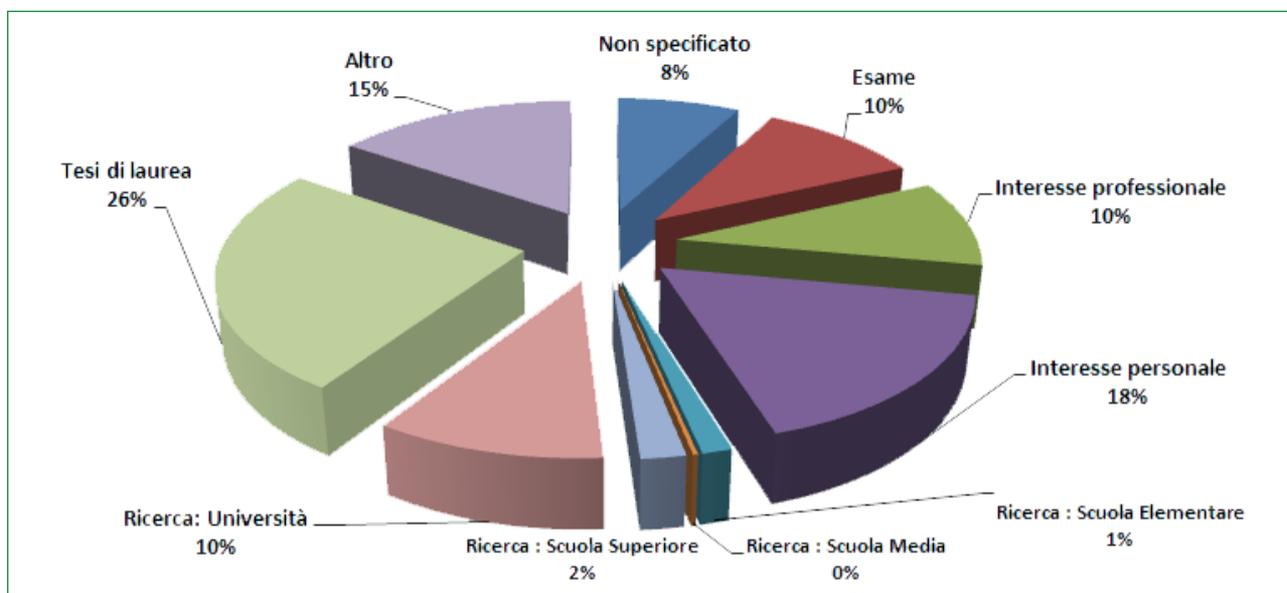


Figura 2. Motivo della richiesta

deve possedere il bibliotecario addetto al servizio alle modalità con cui relazionarsi coi colleghi; dalla forma delle citazioni bibliografiche allo stile comunicativo da adottare.

Particolare cura è stata riservata a definire gli aspetti pratici della redazione di una buona risposta, ad esempio come profilare accuratamente l'utente, in modo da capire con la maggior precisione possibile il suo bisogno informativo e avviare all'impossibilità di dialogare.

Le Linee Guida hanno, quindi, il contenuto e la funzione di un vero vademecum, indispensabile per ottenere una buona standardizzazione delle risposte. Anche l'aspetto visivo è preso in considerazione: utilizziamo, infatti, un layout comune, in modo che le risposte abbiano un aspetto grafico unico e riconoscibile. Inoltre, la scrittura delle risposte è in parte guidata: nel tempo abbiamo, infatti, individuato le domande più frequenti e per queste abbiamo creato dei modelli, le cosiddette risposte standard. Si tratta di blocchi di testo che velocizzano la redazione: si possono personalizzare ed integrare tra loro per essere inserite in un testo più ampio. Infine, una serie di FAQ supporta i bibliotecari per gli aspetti tecnici che più frequentemente pongono problemi durante la redazione.

Questi strumenti vengono aggiornati periodicamente e, se necessario, anche ampliati: nel loro insieme costituiscono i mezzi per guidare il lavoro dei bibliotecari e standardizzare i risultati.

Umani, molto umani

A questo punto risulta evidente che si tratta di un servizio organizzato senza alcun ricorso ad automatismi, che pure sarebbero in parte tecnicamente possibili e che, come sappiamo, in alcuni servizi di referenze sono alla base del sistema.

Il gestore esegue il *triage*, che consiste soprattutto nella profilazione e nell'analisi del quesito, quindi decide a chi assegnarlo sulla base di una serie di criteri: la presenza in servizio dei bibliotecari e le loro competenze specifiche, anche quelle personali; la distribuzione omogenea tra addetti della stessa biblioteca; eventuali esigenze temporanee di biblioteche e singoli bibliotecari... tutte valutazioni che solo un "umano" può fare. Le domande sono, quindi, assegnate e il gestore contatta il bibliotecario se non ha preso in carico la domanda entro un giorno. Se serve, alcune

scelte necessarie durante la redazione della risposta vengono discusse e concordate; infine, il gestore esegue il controllo qualità *ex-post*.

Per quel che attiene all'organizzazione complessiva del servizio, il gestore è la figura che cura lo sviluppo del sistema: guida i gruppi di lavoro, organizza le campagne promozionali, aggiorna gli strumenti di lavoro, sovrintende agli aspetti tecnici, cura la pagina web assieme ad un web master, forma e affianca i nuovi addetti, pubblica il report annuale e organizza riunioni periodiche con tutto lo staff.

Come abbiamo visto, per le attività più lunghe o impegnative vengono istituiti dei gruppi di lavoro, temporanei o permanenti, cui i bibliotecari partecipano su base volontaria: sono gruppi agili, formati al massimo da quattro o cinque componenti, e lo stato dell'arte dei loro lavori è disponibile per tutti i bibliotecari sul sito web.

Promozione

Abbiamo accennato alla promozione: nei primi anni le campagne promozionali avevano soprattutto la funzione di far conoscere il servizio; adesso che Chiedi al bibliotecario è ormai conosciuto e consolidato, le campagne puntano a mantenere un livello quantitativo ottimale, che ci consenta di continuare a curare con attenzione la qualità delle risposte.

Abbiamo una ditta di grafica che ha realizzato il logo del servizio e i materiali promozionali cartacei (cartoline, segnalibri e totem); facciamo promozione diretta attraverso i bibliotecari di contatto e lo SBA utilizza anche le mailing-list, uno strumento selettivo che genera sempre una ricaduta positiva immediata. Le campagne promozionali sono coordinate tra tutte le biblioteche e dosate ogni anno a seconda dell'andamento delle richieste.

Ultimo strumento nato è il Bibliospot,⁴ un video che fa parte di una serie realizzata dal SBA per far conoscere i servizi delle biblioteche dell'ateneo, ma che in questo caso è utilizzabile da tutte le biblioteche aderenti al servizio. Viene inserito sulle home page delle biblioteche aderenti ed è utilizzato durante gli incontri pubblici e i corsi di formazione.

Un bilancio

Possiamo quindi tracciare un bilancio di questa esperienza: un bilancio complesso, che vede alcuni aspetti



Linee guida del servizio di reference digitale cooperativo Chiedi al Bibliotecario (versione giugno 2015)

1.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI DIGITAL REFERENCE

- 1.1.1 Modalità di accesso al servizio
- 1.1.2 A quali domande rispondiamo?
- 1.1.3 Quali informazioni non forniamo?
- 1.1.4 Quali servizi non forniamo attraverso il modulo di Reference Digitale?

1.2 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

- 1.2.1 Chi riceve le richieste
 - 1.2.1.2 Vice - gestore del servizio
- 1.2.2 Chi risponde
- 1.2.3 Biblioteche con due o più unità di personale dedicato
- 1.2.4 Gruppo di lavoro

1.3 NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI

- 1.3.1 Competenze del digital reference librarian
- 1.3.2 Rapporti con i colleghi
- 1.3.3 Rapporti con gli utenti

1.4 STILE DELLE RISPOSTE

- 1.4.1 Linguaggio
- 1.4.2 Format della risposta
- 1.4.3 Modelli della risposta in relazione allo stato della richiesta
- 1.4.4 Stile delle citazioni bibliografiche
- 1.4.5 Lingua
- 1.4.6 Allegati
- 1.4.7 Standard per localizzazioni

1.5 FAQ TECNICHE

- 1.5.1 Ho chiuso una richiesta, poi ho provato ad aggiungere un chiarimento con l'apposita funzione del menù. In questo caso la mia domanda parte lo stesso oppure no?
- 1.5.2 Non risulta sufficientemente chiaro il funzionamento combinato delle voci di menu (in alto a sinistra): "Aggiungi chiarimento", "Invia e-mail", "Cancella" e del comando "Conferma" (in basso, nel gruppo: Conferma, Annulla, Esci).
- 1.5.3 Che cosa succede se si utilizza il comando "Cancella"?
- 1.5.4 Ho ricevuto due volte la stessa domanda: cosa devo fare?
- 1.5.5 Ho chiuso ed inviato una risposta, ma mi sono accorto che devo rettificarla/integrarla, come faccio?
- 1.5.6 Ho chiuso la risposta ma ricevo un messaggio di errore: cosa devo fare?
- 1.5.7 C'è un errore nell'indirizzo e.mail dell'utente: cosa devo fare?
- 1.5.8 Vorrei rispondere usando l'allegato: come devo procedere?
- 1.5.9 Devo inserire nella risposta il questionario di customer satisfaction ma non ricordo bene come si fa.
- 1.5.10 Ho ricevuto una domanda complessa e quattro giorni non sono sufficienti per rispondere: cosa comunico all'utente?

1.6 RISPOSTE STANDARD per il Polo Modenese

1.6.1 Domande Pertinenti

- 1.6.1.1 Biblioteche e servizi (Generale)
- 1.6.1.2 Registrazione ai servizi personalizzati per l'utente
- 1.6.1.3 Accesso ai servizi personalizzati per utenti registrati
- 1.6.1.4 Indicazioni per effettuare una ricerca sul catalogo
- 1.6.1.5 Salvare liste e ricerche da BiblioMo
- 1.6.1.6 Prenotazione di un libro
- 1.6.1.7 Suggerimenti d'acquisto
- 1.6.1.8 Richiesta di articolo di un periodico non posseduto da una biblioteca
- 1.6.1.9 Richiesta di un libro non posseduto da alcuna biblioteca del Polo Modenese
- 1.6.1.10 Riformulazione della domanda
- 1.6.1.11 Richiesta di proroga
- 1.6.1.12 Quando la risposta è troppo lunga
- 1.6.1.13 Approfondimento di ricerche complesse
- 1.6.1.14 Rinnovo del prestito on-line
- 1.6.1.15 Prestiti storici
- 1.6.1.16 Localizzazioni semplici

1.6.2 Domande non pertinenti

- 1.6.2.1 Bibliografie complete ed esaustive in sostituzione dell'utente
- 1.6.2.2 Pareri di natura giuridica, consigli di natura psicologica o medica
- 1.6.2.3 Informazioni tecniche riguardo hardware e software
- 1.6.2.4 Informazioni riservate di carattere personale
- 1.6.2.5 Informazioni specifiche di carattere amministrativo relative all'Università di Modena e Reggio E.
- 1.6.2.6 DD, ILL, richiesta, prenotazione e proroga di libri per il prestito, iscrizioni alla Biblioteca

molto positivi e altri che possono essere migliorati. Consideriamo un buon risultato la crescita costante delle biblioteche aderenti e, quindi, l'ampliamento del territorio di riferimento; anche il numero di domande ricevute tende a crescere nel tempo. Altrettanto positiva è l'applicazione di regole comuni, che si è ormai consolidata, e la diffusione delle buone pratiche: abbiamo, infatti, lavorato per far circolare nel gruppo le pratiche che danno i risultati migliori, ad esempio esponendo diversi *case studies* durante le riunioni annuali, in cui i bibliotecari hanno l'occasione di incontrarsi, fare squadra e riflettere sul lavoro fatto a partire da casi concreti. Inoltre il controllo qualità e l'analisi del feedback ci consentono di realizzare interventi correttivi mirati: ad esempio, dalla seconda indagine di *customer satisfaction* è emersa la richiesta di avere "un maggiore contatto diretto coi bibliotecari". Abbiamo interpretato questa esigenza come una domanda di un servizio sincrono ed è stato realizzato un progetto-pilota che per alcuni mesi ha sperimentato un servizio in chat. L'esperienza non si è rivelata positiva, sia perché il numero di contatti ricevuti non giustificava il dispendio di energie, sia perché l'eventuale estensione a tutto il sistema sarebbe risultata troppo onerosa. Invece, il controllo qualità ci ha permesso di esaminare nel dettaglio ogni risposta, individuare i margini

di miglioramento e lavorare su aspetti specifici per raggiungere il rispetto di tutti gli standard. Abbiamo rilevato che la complessità delle domande aumenta nel tempo, cioè riceviamo quesiti sempre più complessi, ad esempio ricerche bibliografiche specialistiche (soprattutto da parte di laureandi): di pari passo cresce, quindi, anche la complessità e la strutturazione delle risposte. Abbiamo però anche punti critici: alcune biblioteche ricevono ancora poche domande rispetto al loro bacino d'utenza e anche rispetto alle potenzialità dei bibliotecari che ci lavorano. Alcune risposte sono solo parzialmente adeguate: abbiamo verificato che in questi casi si tratta spesso di carenze nella profilazione dell'utente o nell'analisi della domanda. Accade anche che talvolta vi siano incertezze nella realizzazione di bibliografie selettive: soprattutto in alcuni ambiti disciplinari, di fronte a una richiesta di indicazioni bibliografiche su temi specialistici, il bibliotecario tende a preferire la consulenza in presenza e a rinunciare alla funzione di selezione dei documenti. Del resto il tema del rapporto tra reference a distanza e reference in presenza è un argomento ben noto tra i bibliotecari ed è una delle riflessioni che contiamo di fare nell'immediato futuro, partendo dall'analisi del nostro contesto specifico. È già stato realizzato all'interno del SBA un report comparativo

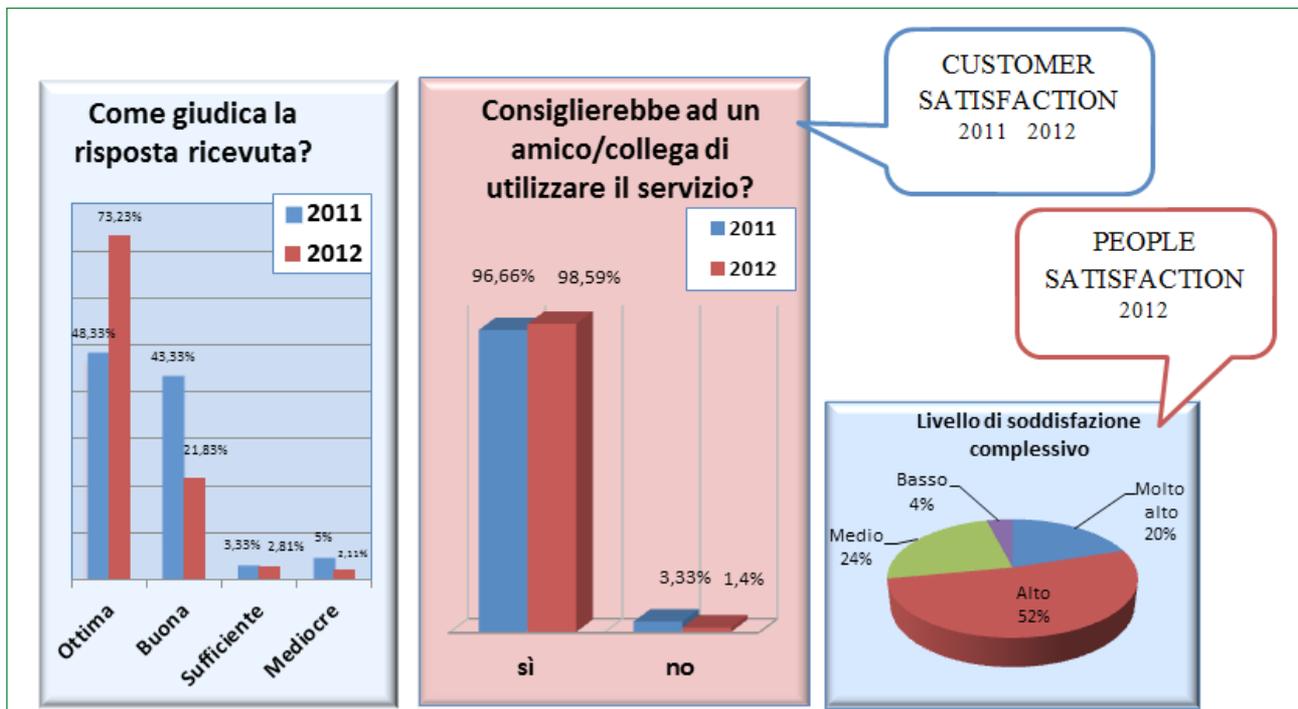


Figura 3. Valutazione delle risposte ricevute

che analizza l'attività e le caratteristiche dei due servizi, e che potrà costituire la base per definire una politica unitaria.

Non tutte le biblioteche partecipano ai gruppi di lavoro, in alcuni casi ci sono delle difficoltà oggettive (ad esempio alcune sono lontane). Altre faticano di più a integrarsi: la facilità con cui una biblioteca entra nel *mood* e nelle abitudini di servizio proprie del Chiedi al bibliotecario dipende da molti fattori, non ultima l'eventuale distanza delle rispettive tradizioni di servizio. Può accadere talvolta che alcuni bibliotecari manifestino tensione rispetto alla funzione di controllo del gestore, soprattutto se gli stessi bibliotecari non hanno vissuto in prima persona il lavoro comune di progettazione del servizio.

In conclusione, possiamo dire che realizzare questo progetto è stato possibile grazie ad alcune condizioni: anzitutto è stato voluto e sostenuto dai vertici del SBA dell'Università di Modena e Reggio Emilia. Oltre alla volontà politica possiamo anche dire che non sarebbe stato possibile svilupparlo e gestirlo senza una guida stabile, cioè una o più figure che fungono da referenti e da centro propulsivo.

Si è rivelato poi indispensabile un costante lavoro di manutenzione del sistema, che richiede una figura dedicata; in particolare, tra le diverse attività, il controllo qualità ci sembra irrinunciabile, poiché non è sufficiente definire gli standard, ma questi richiedono anche di essere monitorati costantemente nel tempo.

Infine è importante puntare su qualità e quantità nella stessa misura e non lasciarsi tentare dal miraggio di un aumento continuo ed esponenziale delle richieste. Lo stesso bilanciamento è necessario tra le esigenze di standardizzazione e le spinte all'autonomia di ogni biblioteca o ogni bibliotecario: occorre cioè che

gli standard comuni siano rispettati ma rimanga intatta l'autonomia di ogni bibliotecario nell'effettuare scelte e manifestare il proprio stile.

Cosa ci proponiamo per il prossimo futuro? Potremmo aprire ad altre biblioteche, magari nel reggiano, in modo da coprire il territorio in modo più uniforme. Ci piacerebbe anche approfondire la riflessione sui rapporti tra i servizi di reference a distanza e in presenza: già oggi accade spesso nelle biblioteche universitarie che lo stesso utente percorra i due canali contemporaneamente e che i bibliotecari si interrogino sulla relazione tra queste due declinazioni dello stesso servizio. Infine, ci sembra giunto il momento di ripetere le due indagini di *customer* e *people satisfaction*, che sicuramente ci forniranno una fotografia aggiornata della percezione del servizio da parte di utenti e bibliotecari, a distanza di diversi anni dal suo avvio.

NOTE

¹ Per una panoramica sui VRS italiani: <http://www.segnaweb.it/index.php?P=BrowseResources&ParentId=787> e <http://www.danielaperaldo.it/ricer.htm>

² www.chiedialbibliotecario.unimore.it

³ Il software Sebina OpenLibrary, prodotto da Data Management, è uno tra i più diffusi in Italia; il SBA Unimore lo utilizza dal 2006 ed è attualmente in uso la release 3.1 <http://www.datamanagementpa.it/le-biblioteche-e-sebina-openlibrary/>

⁴ https://youtube/mnxHs_Hlu1E. La serie di spot realizzati dal SBA Unimore comprende sei video promozionali, dedicati ad altrettanti temi: Benvenuti in Unimore!, La App BiblioMo, Chiedi al Bibliotecario!, Il prestito interbibliotecario, I corsi di Information Literacy, Biblioteche h24.

DOI: 10.3302/0392-8586-201702-017-1

ABSTRACT

This article describes Chiedi al Bibliotecario ("Ask a librarian"), a service of the library system of the University of Modena and Reggio Emilia, in collaboration with various partners in the area of Modena and Reggio Emilia. This is an asynchronous digital reference service, provided by seven university libraries, seven public libraries and two private libraries. The project was launched in 2007, the service has been active since late 2008 and now answers around 450 questions every year. The librarians' activity is supported by a number of working tools, which help to achieve a standardization of responses. The workflow is governed by a manager and cross-cutting activities are carried out by working groups. Quality control is entrusted to the manager and monitored by People and Customer Satisfaction Surveys. Strengths and residual weaknesses form the complex balance of this experience that can still improve and expand.