

In Toscana nasce un servizio di reference collaborativo online che fa perno su tre atenei

FRANCESCA CAGNANI

Responsabile settore servizi
per il coordinamento bibliotecario
dell'Università di Firenze
francesca.cagnani@unifi.it

Le università di Firenze, Pisa e Siena impegnate nella realizzazione del progetto

“Chiedi in biblioteca/Ask a librarian”

Il lancio di un servizio di *reference* collaborativo in linea è uno dei punti del progetto SBART (Sistema bibliotecario degli atenei della Regione Toscana), descritto all'Art. 4 - Servizio di *reference*, in cui si dice: “Gli utenti istituzionali dei tre atenei potranno fruire del servizio di consulenza e *reference* in tutte le strutture bibliotecarie dello SBART. Durante il periodo di valenza del Protocollo d'intesa saranno sperimentate e messe a punto procedure che garantiscano un servizio di *reference on-line* integrato tra i tre atenei”.

Per *reference* collaborativo in linea si intende un servizio di aiuto, in modalità sincrona o asincrona, rivolto ad un'utenza diffusa a cui collaborano varie istituzioni condividendo spazi web di lavoro (gestionali, amministrativi, operativi, di salvataggio, statistici).

L'avvio del progetto si colloca all'inizio del 2016, successivamente alla firma del protocollo da parte dei tre atenei.

Dal momento che i tre atenei toscani condividono la loro utenza, una piattaforma per la ricerca, un sistema gestionale di nuova generazione e vari servizi al pubblico, è parso utile poter cooperare anche con un sistema di gestione del servizio di assistenza che in *cloud* permetta ai bibliotecari di creare una

base di conoscenza regionale condivisa e di offrire all'utenza un modulo per la richiesta di aiuto accessibile da vari spazi del web ritenuti strategici dai tre sistemi bibliotecari, non ultima la piattaforma di ricerca Onesearch.

Obiettivo è quello di creare un *front office* SBART via web per l'aiuto e l'orientamento dell'utenza istituzionale e potenziale e un *virtual reference desk*¹ capace di:

- soddisfare in modalità remota i bisogni informativi dell'utenza istituzionale e di una sempre più ampia utenza potenziale;²
- educare l'utenza ad un migliore uso del sistema bibliotecario toscano, incrementando la fruizione, la conoscenza e l'accesso alle sue risorse;
- promuovere, se necessario, il servizio di *reference* in presenza;
- facilitare il lavoro di orientamento e di informazione, grazie ad un unico ambiente web collaborativo;
- attivare flussi operativi e di gestione condivisi fra i sistemi bibliotecari per ottimizzare il lavoro evitando inutili duplicazioni;
- condividere via web il patrimonio di esperienze, di conoscenze e di risorse informative dei tre atenei e di altri eventuali istituzioni coinvolte sul territorio;

- consentire un'economia di spesa suddividendo gli oneri e ottimizzando le competenze.

Fasi del progetto

La prima parte è stata dedicata alla definizione delle azioni da intraprendere e alla valutazione della piattaforma Question Point di OCLC³ (QP), utilizzata dall'ateneo fiorentino dal 2009.⁴ Ifnet ha curato una presentazione⁵ del prodotto e l'attivazione di un periodo di trial, richiesto da parte di Pisa e Siena, in cui la piattaforma è stata testata dai coordinatori individuati per i gruppi di lavoro dei due atenei.

Approvata l'adozione è stato sottoscritto l'abbonamento a QP per tre *Service Unit Profile* (SUP), una per istituzione, e pro-quota per il *Base management environment* SBART (BME), l'ambiente di gestione che coordina le SUP/Istituzione.

A settembre è stata condotta la formazione del personale incaricato per gli atenei di Siena e Pisa, curata dalla coordinatrice del servizio Chiedi in biblioteca dell'ateneo fiorentino.

La seconda fase ha visto la definizione e organizzazione del servizio (linee guida, addetti, ruoli, tempi) e l'attivazione e personalizzazione della piattaforma (configurazione delle SUP dei due atenei, creazione degli account, impostazione delle risposte predefinite), il tutto scandito da riunioni, incontri e momenti di confronto, anche a distanza, dei responsabili dei gruppi di lavoro tra loro e con OCLC, volti a supportare le scelte di gestione e di profilazione.

Nella fase conclusiva, non meno importante, sono stati predisposti, anche col supporto dei referenti della comunicazione, gli spazi web dedicati (logo, form, homepage) e il materiale a stampa informativo per il lancio e la promozione del servizio in ambito SBART nei primi mesi del 2017.

Il servizio di *reference* collaborativo in linea SBART è dapprima previsto in modalità asincrona: l'utente utilizza un modulo web per l'invio della domanda a cui un bibliotecario risponde entro tre giorni lavorativi.

Nel corso del 2017 sarà sperimentata l'offerta di un *box di chat* per la modalità sincrona di contatto coi bibliotecari per verificare la sostenibilità dei flussi comunicativi rispetto all'attuale organizzazione del *reference* asincrono e la possibilità di offrire un

servizio sincrono in cooperazione tra gli atenei aderenti al progetto SBART e con quali modalità. Ulteriori attività da prevedere nel corso del 2017 dovranno essere: una formazione mirata, la promozione del servizio e a latere l'adozione di una Carta dei servizi comune.

Risultati

Il progetto premia lo sforzo dell'ateneo fiorentino che ha creduto nel servizio e lo ha sostenuto con un discreto impegno economico dal 2013 al 2016, dopo l'uscita della Regione Toscana, a dimostrazione che l'aggregazione e la cooperazione dal basso può costruire utili sinergie tra diverse istituzioni territoriali. Il servizio infatti è rivolto non solo all'utenza interateneo, ma ammette domande da utenti esterni, se pertinenti per ambito disciplinare. Del resto l'archivio delle risposte è già consultabile in rete⁶ e l'idea è quella di arricchirlo a beneficio non solo delle biblioteche universitarie, ma di tutti coloro che vorranno utilizzarlo.

Con l'adozione della piattaforma Question Point da parte degli altri due atenei toscani si è ottenuto un significativo contenimento dei costi del servizio altrimenti troppo onerosa per un unico ateneo.

I bibliotecari dei tre atenei hanno potuto confrontarsi e lavorare a fianco con reciproco beneficio⁷ e il loro impegno ha visto crescere l'interesse verso un servizio, quello del *reference*, che sempre di più è ritenuto qualificante per le biblioteche, e non solo quelle accademiche.

L'iniziativa ha sollecitato l'interesse di altre istituzioni toscane che potrebbero collaborare e subentrare sostenendo anch'esse pro-quota parte dei costi e mettendo in gioco altre preziose competenze.

Descrizione del servizio attivo presso l'Università di Firenze

Come anticipato il sistema bibliotecario dell'Università di Firenze offre il servizio di assistenza bibliografica in linea, in modalità asincrona, utilizzando QP.

L'utente accede al servizio Chiedi in biblioteca dal menu "Cerca aiuto"⁸ nelle pagine web del sistema bibliotecario. Il modulo accessibile in prima battuta è estremamente scarno e dotato di un *captcha* come filtro per lo spam. Dal 2016 un link al moduo-

lo è visibile anche nei record bibliografici dell'ateneo fiorentino presenti in WorlCat di OCLC.

Il software è configurato in modo tale che le richieste inviate dagli utenti siano indirizzate all'amministratore centrale della SUP, che smista le richieste a sette biblioteche dove l'addetto di turno al *reference* prende in carico la gestione della domanda. Questa configurazione⁹ è stata giudicata la più semplice da amministrare e la più immediata per l'utente. È stata scartata la possibilità dell'indirizzamento diretto, che comporta almeno un modulo per ogni biblioteca d'area.

Il campo previsto nel modulo in cui l'utente indica l'ambito disciplinare della sua domanda facilita il lavoro di smistamento dell'amministratore, ovviamente con un margine di discrezionalità.

Il servizio è gestito, su turnazioni prestabilite, da un gruppo di amministratori (rappresentanti delle varie aree) e coperto a turno dai bibliotecari di ciascuna area.¹⁰

Lo stato della domanda è tracciabile essendo contrassegnato in piattaforma da un simbolo che cambia automaticamente da "assegnata" ad "attribuita" a "evasa". Chiusura e cancellazione devono essere effettuate dal bibliotecario che prima attribuisce i codici descrittivi, presi da un elenco predefinito, relativi alla tipologia di domanda e di utenza. È segnalata anche l'archiviazione delle domande nel *knowledge base* locale o globale.

Un ricco apparato di report e statistiche consente di monitorare il servizio.

Fondamentale valore aggiunto di QP è il *knowledge base* (KB), l'archivio ricercabile di domande, risposte ed eventuali trascrizioni di attività svolte anche in presenza, selezionate e arricchite di parole chiave e descrittori, che rende una risposta disponibile per essere utilizzata da un altro bibliotecario o da un altro utente.

Il KB locale (Reference in Toscana), ora condiviso a livello di BME SBART, è una base dati ricercabile di oltre 1.000 record. È inoltre possibile contribuire all'arricchimento del global KB in quanto partecipanti alla rete mondiale di *reference* (Global Reference Network OCLC), cui aderiscono oltre 1.200 biblioteche internazionali.¹¹

I numeri del servizio sono cresciuti negli anni, pur mantenendosi su cifre contenute,¹² e nel 2015 e 2016 si attestano intorno alle 470 domande ricevute via modulo in linea, prevalentemente da studenti. Positiva è la crescita di una tipologia di domande riferibile all'ambito del *reference*, rispetto a quello più generale dei servizi (vedi figure 1-3).

Il feedback che talvolta l'utente restituisce direttamente con un messaggio di ringraziamento o compilando il questionario, il cui link è inserito nella risposta del bibliotecario, confermano il gradimento dell'utenza.

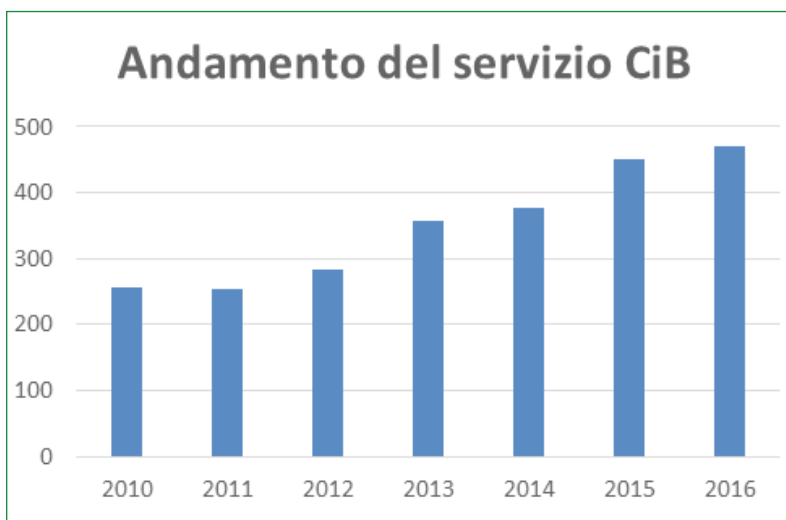


Figura 1. Andamento delle domande ricevute dal Servizio Chiedi in biblioteca dell'ateneo fiorentino nel periodo 2010-2016

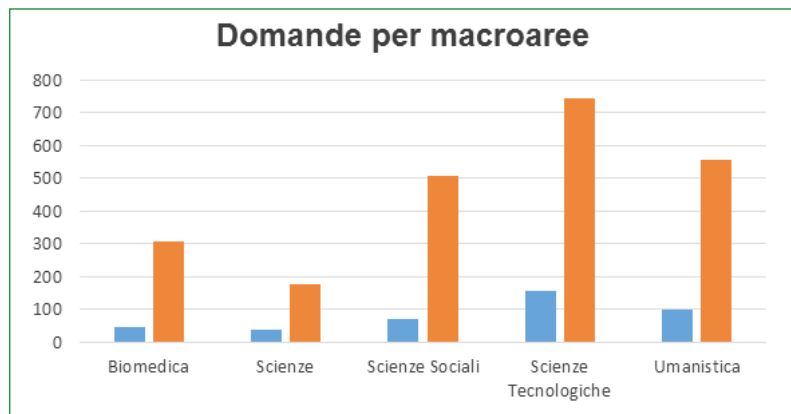


Figura 2. Domande ricevute dal Servizio Chiedi in biblioteca dell'ateneo fiorentino suddivise per macroaree disciplinari di riferimento, nel 2016 e a confronto con il periodo 2010-2016

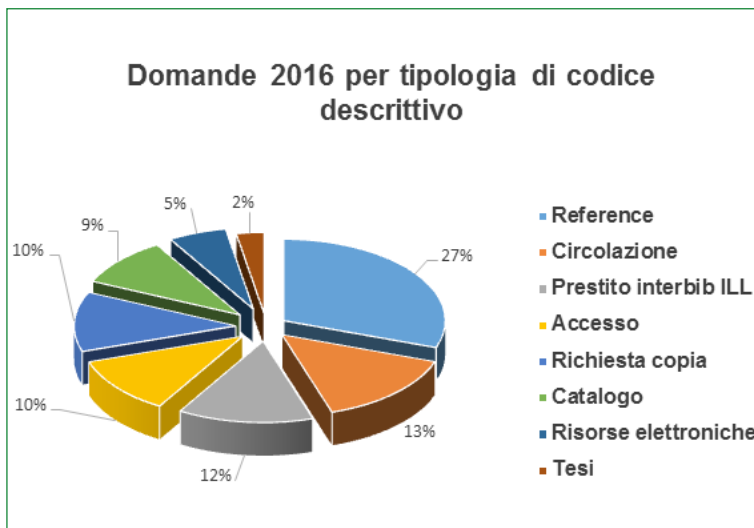


Figura 3. Domande ricevute dal Servizio Chiedi in biblioteca dell'ateneo fiorentino nel 2016 suddivise per tipologia di codice descrittivo assegnato

BIBLIOGRAFIA

ALA, *Virtual reference: a selected annotated bibliography*. <http://www.ala.org/tools/libfactsheets/alalibraryfactsheet19#Vendors>

PAOLA GARGIULO, *Il reference digitale: l'intermediazione e le risorse multimediali*, in *L'informazione multimediale dal presente al futuro: le prospettive del MultiMedia Information Retrieval*, AIB Sezione Lazio, 2005, p. 81-82. http://eprints.rclis.org/13436/1/reference_digitalePG.pdf

VIRGINIA GENTILINI, *Non-library reference e reference digitale: i servizi 'concorrenti' delle biblioteche, le tecnologie e l'ampliamento dei servizi*, "Bibliotime", XI, n. 3 (2008), p. 1-9. <http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xi-3/gentilin.htm>

ANITA HEMNANI, *An overview of digital reference services*, in UGC sponsored National Conference, Nagpur (India), 6-7 January 2010. http://eprints.rclis.org/14295/1/DIGITAL_REFERENCE_SERVICES.pdf

DORIANA ZAGO, *Il reference digitale in biblioteca*, "Bibliotime", X, n. 3 (2007). <http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-x-3/zago.htm>

JEFFREY POMERANTZ, *Virtual reference services: evaluation of online reference services*, "Bulletin of the American Society for Information Science and Technology", 34 (2008), 2, p.15-19.

NOTE

¹ "Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging". (RUSA *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, 2010. <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>).

² L'adozione di discovery tool e l'adesione a WorldCat OCLC facilitano la ricerca e aumentano la visibilità in rete delle risorse informative accademiche, tradizionali, elettroniche o digitali che siano, da parte di un'utenza ormai globalizzata.

³ Question Point OCLC (<http://www.questionpoint.org/>) nasce da un progetto avviato con la Library of Congress nel 2000 ed è l'unico software descritto tra i *Collaborative services* come "A reference management system that integrates a web-based chat tool (with co-browsing capability), email, and a chat widget. Has reporting tools and libraries can opt to participate in the 24/7 Reference Cooperative to provide live around-the-clock reference service to their community".

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - REFERENCE USER SERVICE ASSOCIATION, *A Guide for VR coordinators and librarians*. <http://www.ala.org/rusa/vrc/tech/toolbox>. Attualmente il software è utilizzato in Italia dal Sistema Bibliotecario Nord Est Milano per il suo servizio Chiedilo a noi!: <http://www.chiediloanoi.it/>

⁴ All'esperienza di *reference* in linea, sostenuta nel periodo 2003-2012 dalla Regione Toscana, l'Università di Firenze si è unita nel 2008, adottando e condividendo la piattaforma Question Point di OCLC, appositamente tradotta in italiano. Dal 2013, finita l'esperienza sostenuta dalla Regione Toscana, l'ateneo fiorentino, per poter garantire la prosecuzione del proprio servizio, si è fatto carico in toto dell'abbonamento al BME e al SUP istituzionale.

⁵ Il 27 aprile si è svolto un incontro di formazione al Museo Galileo a cui hanno partecipato bibliotecari di Siena e Pisa: <http://www.ifnet.it/eventi/archivio-eventi/question-point-firenze-27-aprile-2015-museo-galileo/>. Dal 1 di luglio 2016 Ifnet è stata acquisita da OCLC (Online Computer Library Center, www.oclc.org) di cui per anni è stata rappresentante in Italia.

⁶ Sono consultabili in rete sia l'archivio locale che quello globale di QP: <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-1291.html>

⁷ Come afferma Giovanni Solimine "la dimensione reticolare di un'organizzazione [...] partecipa a quell'idea di corallità che è propria del sapere contemporaneo ed ha essa stessa una funzione formativa". GIOVANNI SOLIMINE, *La biblioteca: scenari, culture e pratiche di servizio*, Bari, Laterza, 2004, p. 25-26.

⁸ La barra di navigazione che include il Cerca aiuto è visibile in tutte le pagine SBA. Non è invece presente nella piattaforma di ricerca OneSearch, dove sarebbe auspicabile il posizionamento di un link al servizio Chiedi o un box di chat.

⁹ La configurazione e le altre scelte operate nella profilazione del servizio sono visibili nella pagina delle Linee guida per i bibliotecari: <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-155.html>

¹⁰ Il numero è andato crescendo negli anni fino a quaranta unità per l'adesione volontaria di alcuni colleghi addetti ad altri servizi al pubblico.

¹¹ Tra le biblioteche partecipanti: la Bibliothèque Nationale de France (SINDBAD), la Library of Congress, la Biblioteca Nacional de Espana, la Cornell University, la Deutsche Nationalbibliothek, oltre a un circuito di ventisei biblioteche

di sette università inglesi.

¹² Anche nel recente intervento al seminario “Collaborazione biblioteche accademiche e territorio” che fa parte di questo dossier, Roberta Gallina, responsabile del servizio Chiedi in

biblioteca del sistema bibliotecario dell’Università di Modena e Reggio Emilia, presenta dati analoghi.

DOI: 10.3302/0392-8586-201702-027-1

ABSTRACT

The project intends to develop an on-line collaborative reference service within the SBART agreement signed by Tuscan University Library Systems, whose aim is to set up a federated network among the library systems of the three main Tuscan universities (Florence, Pisa and Siena), in order to offer to their users shared services and search bibliographic tools. The service is provided in asynchronous way, both via email and a web-based form, and it is first addressed to the SBART community, but it is also open to not only institutional users. It has been adopted the software Question Point (OCLC), already used by the University of Florence since 2009. The annual subscription fees for the Base Management Environment and the three Service Unit Profile are shared pro-rata. The involved libraries and librarians are specialized in several disciplinary areas, in order to ensure support with a plurality of skills and documentary sources. A local archive (Reference in Toscana) of selected questions and answers is shared and searchable through the university library systems web pages.

Carlo Bianchini

COME IMPARARE A RICONOSCERE IL FALSO IN RETE

Internet ci consente – in teoria – di ottenere tutto ciò di cui abbiamo bisogno per soddisfare rapidamente i nostri bisogni informativi. Tuttavia il web pone sempre più un problema di controllo della qualità e, poiché il falso si nasconde dietro i meccanismi di produzione, di trasmissione e di ricezione dell’informazione, è indispensabile comprenderli bene per utilizzare le fonti in modo critico, corretto e creativo.

Carlo Bianchini è professore di Biblioteconomia all’Università di Pavia (sede di Cremona). Ha pubblicato *I fondamenti della biblioteconomia. Attualità del pensiero di S.R. Ranganathan* (2015) e *Manuale RDA* con Mauro Guerrini (2016). È autore di alcuni saggi sulla qualità delle fonti e collabora con la Biblioteca del Centro di Riferimento Oncologico di Aviano per ricerche sulla diffusione del falso in ambito medico.



www.bibliografica.it • bibliografica@bibliografica.it



ISBN 978-88-7075-920-4 • 168 p • € 23,00