



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENE (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

Obiettivo 3 – anno 2018

Rafforzamento del servizio di *reference* digitale cooperativo “Chiedi al bibliotecario” attraverso la predisposizione di linee guida di Ateneo delle performance di comportamento per i bibliotecari dei servizi informativi e di *reference*

Incontro 15 maggio 2018

Prima analisi delle modalità di utilizzo dell’applicativo da parte degli utenti e dei bibliotecari di *reference* e note di indirizzo

L’incontro che si è tenuto lo scorso 15 maggio è nato dalla volontà dei Settori Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche e Monitoraggio analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di *reference* digitale di condividere le attività avviate dai settori ciascuno per l’ambito di stretta competenza ma per un obiettivo comune: utilizzare al meglio e far conoscere le risorse disponibili e ricercabili attraverso il *discovery*, recentemente implementato dal widget della chat, valorizzando le esperienze maturate dai bibliotecari del servizio di *reference* digitale cooperativo “Chiedi al bibliotecario”. Ne è scaturita una occasione di incontro utile a condividere conoscenze, riflessioni sul servizio, analisi di alcune criticità presentate dai bibliotecari di *reference*, spunti di riflessione per sviluppi futuri utili a tutti gli intervenuti e al Sistema bibliotecario nel suo insieme.

L’incontro è stato articolato in tre momenti in cui sono stati affrontati i seguenti aspetti:

- la chat in UniPa *Discovery Service*: strategie di utilizzo – intervento curato dal Settore biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche;
- prima analisi quantitativa e qualitativa delle transazioni e prospettive di sviluppo nel breve termine del servizio di *reference* digitale – presentazione curata dal Settore monitoraggio analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di *reference* digitale
- ipotesi di soluzione delle criticità presentate dai bibliotecari di *reference* in chat che ha visto la partecipazione di tutti i presenti che, a diverso titolo, hanno contribuito alla confronto e fornito spunti di riflessione per azioni future.

Per quanto attiene il secondo e terzo punto, si riporta in sintesi il contributo del Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di *reference* digitale, curato da Rosa Angela Anzalone.

Segue un breve riepilogo dei contenuti dell’incontro con alcune indicazioni sulle azioni che il Settore intende attuare nei prossimi mesi ed alcune riflessioni di principio e spunti di approfondimento sul tema del *reference* digitale cooperativo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

Alcune tappe

- 15 maggio 2017: prima analisi dei requisiti di servizio per la nuova implementazione di un sistema per le transazioni sincrone e asincrone di *reference* digitale in vista di una richiesta di incontro con il SIA;
- 25 maggio 2017: incontro con il SIA;
- 5 giugno 2017: invio al SIA di una relazione riassuntiva con le caratteristiche degli strumenti necessari a ridisegnare il servizio "Chiedi al bibliotecario";
- 18 luglio 2017: incontro con i Responsabili di biblioteca e di polo per la condivisione di linee di indirizzo per l'erogazione del servizio di *reference* digitale cooperativo attraverso nuovi strumenti e nuova organizzazione;
- 27 settembre 2017: il SIA presenta in un incontro di formazione specifica, l'implementazione in una pagina di test del portale delle biblioteche del servizio *Tawk.To*;
- Ottobre 2017: prime prove tecniche e test con i gestori dei servizi bibliografici;
- Novembre 2017: formazione del gruppo di bibliotecari del servizio di *reference* digitale cooperativo;
- 14 novembre-11 dicembre 2017: test generale del servizio attivo in modalità sincrona e asincrona sulle pagine del portale delle biblioteche.
- 13 dicembre 2018: avvio a regime del servizio e promozione tramite mailing list di Ateneo e sul portale delle biblioteche.

Le attività più recenti

- 6 febbraio 2018: con l'accordo del Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche il Settore ha contattato inviando esempi di codice utile per inserire il *widget* anche nel *discovery*; il *widget* è stato poi implementato nel corso del recente incontro EBSCO *Lunch and learn* del 18 aprile 2018;
- 6-28 marzo 2018: presentazione del servizio all'interno della formazione specifica rivolta agli studenti del primo anno dei corsi di laurea di Medicina e di Infermieristica;
- Aprile 2018: incontri informali con i gestori dei servizi bibliografici per prime analisi dell'andamento del servizio;
- Maggio 2018: prime analisi quantitative e qualitative delle transazioni;



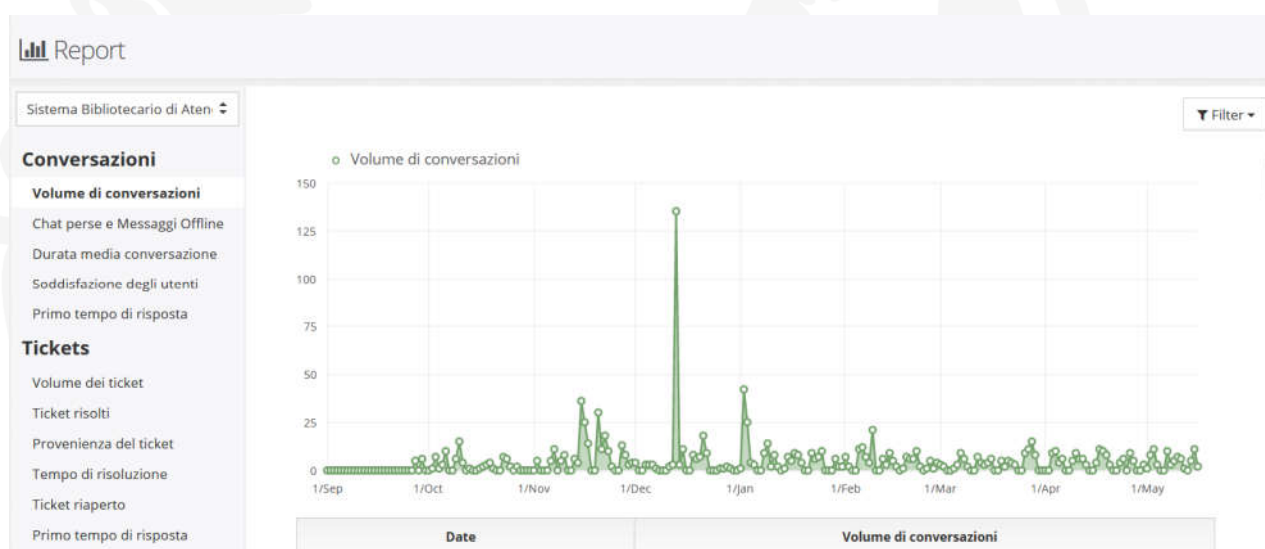
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

15 maggio 2018: incontro con i bibliotecari di *reference* digitale cooperativo organizzato in collaborazione con il Settore Biblioteca digitale e sistemi di gestione delle biblioteche: presentazione di alcune strategie di ricerca all'interno del *discovery tool*, presentazione di alcune funzionalità back office di *Tawk.To* (storico, informazioni e metadati disponibili per le singole transazioni), primi dati sulle transazioni, presentazione di alcuni casi da parte dei gestori dei servizi bibliografici, condivisione di alcune pratiche di servizio, alcune indicazioni per un migliore utilizzo dei ticket).

Alcuni dati: volume delle transazioni



- **610 conversazioni** dal 1 gennaio 2018 (1137 conversazioni dal 27 settembre 2017 data dell'implementazione del *widget* e avvio dei test di servizio);
- **51 ticket** dal 1 gennaio 2018 (101 ticket dal 27 settembre 2017 data dell'implementazione del *widget* e avvio dei test di servizio).

Se per analizzare e ottimizzare l'impatto del servizio è necessario che il servizio venga tra l'altro maggiormente pubblicizzato, è possibile già confermare che i numeri delle transazioni cominciano ad allinearsi a quelli di esperienze avviate da più tempo in altri Atenei. (per una rassegna si veda ad es. il *paper* presentato da alcuni colleghi del Sistema bibliotecario di UNITO a IATUL International Association of Scientific and Technological University Libraries annual conference 2017 <https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2178&context=iatul>)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

Alcuni dati: considerazioni qualitative minime

Possiamo confermare, rileggendo i log delle transazioni, che gli utenti apprezzano il servizio riconoscendo agli operatori in chat: *abilità, competenza, conoscenza degli strumenti, empatia, disponibilità, rapidità, gentilezza.*

Risulta fondamentale che ciascun operatore sviluppi, in maniera autonoma e attraverso momenti di condivisione strutturati, competenze e qualità quali: *sintesi, precisione, intuito, conoscenza delle risorse messe a disposizione dal Sistema.*

E' ancora presto per estrarre e "taggare" con precisione, aggregandole per tipologia, le richieste di informazione in chat e occorre un bacino di transazioni in un arco temporale maggiore per avviare anche una analisi qualitativa: si può tuttavia affermare che in buona parte di tratta di transazioni di *quick reference* spesso relative al servizio di prestito o alla necessità di contattare/localizzare le strutture bibliotecarie, non sono mancate richieste di *reference* specialistico, specie da parte di studenti in vista dell'elaborazione di tesi, per le quali si rinvia ad una mail/ticket o ad un appuntamento con un bibliotecario in presenza o in chat. Non sono inoltre infrequenti transazioni avviate da utenti lontani dalla nostra città (studenti e dottorandi UNIPA e non UNIPA) e da docenti che chiedono informazioni su argomenti i più disparati (servizi dell'Ateneo sia bibliotecari che non). Abbiamo avuto alcuni casi di utenti non UNIPA che chiedono informazioni sul servizio di chat.

Da una semplice comparazione con altri servizi simili in altri Atenei, possiamo anche affermare che il *widget* risulta particolarmente gradevole e di utilizzo intuitivo.

Prossimi passi

A giorni verrà pubblicata l'informativa sulla *privacy* relativamente al servizio offerto secondo il nuovo GDPR Regolamento UE 2016/679.

Il Settore con la collaborazione di Marina Galioto, Arianna Mocera, Filippo Santagati, Davide Villano, Sonia Zappulla e dei gestori dei servizi bibliografici: Sandro Di Bartolo, Emiliano Favata, Rita Oliveri, Fiorella Saccone e Fabio Sole, elaborerà le linee guida previste dall'obiettivo seguendo le raccomandazioni tra l'altro dell'IFLA sul *reference* digitale.

Il Settore predisporrà una analisi del servizio utilizzando i dati quantitativi e qualitativi raccolti nel corso di quest'anno.

Chiedi al bibliotecario: alcune riflessioni di principio e spunti di approfondimento

Da Ranganathan in poi si è andata diffondendo in molti di noi - ci racconta Solimine in *Biblioteche oggi. Trends* (Il valore strategico del servizio di reference, editoriale, giugno 2017 <http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201701-003-1>) – la convinzione che il *reference* non sia semplicemente uno dei servizi della biblioteca, ma lo stile di servizio che maggiormente caratterizza questo istituto.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

Il *reference* online integra fortemente i servizi d'informazione statica quali i VRD (nel nostro caso Tracciarisorse ad esempio) con i servizi più dinamici basati sui diversi sistemi di comunicazione elettronica, in primo luogo la chat e la posta.

Paradossalmente proprio la chat, spesso oggetto di divieto o di "maggiore sensibilità", diviene oggi uno strumento di *reference* diffuso e sperimentato con successo nella comunicazione tra utente e bibliotecario, come nota Guerrini in *De Bibliothecariis* (T. Stagi; M- Guerrini *De bibliothecariis: persone, idee, linguaggi*, Firenze University Press, 2017 anteprima su Google <https://books.google.it/books?id=RXtCDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=it&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

Quello che può sembrare un "ritardo" nell'uso da parte delle biblioteche del canale della chat si deve non solo alla inevitabile lentezza con cui una grande istituzione in genere accoglie e implementa nuovi strumenti, ma anche ad una visione deontologica tipica della professione: per legittimare la presenza dei bibliotecari nella rete come fornitori di conoscenza è doveroso essere "operativi" e "comprensibili" tramite gli accorgimenti che la tecnologia e la "scienza della comunicazione" ci consentono e soprattutto le esigenze della professione ci richiedono (interoperabilità, protocolli, standard, etc.). Attività avviate dalle biblioteche che non rispondono a questi requisiti sono in genere destinate a non durare.

Una prima analisi delle transazioni, che per il momento il Settore intende strutturare da un punto di vista dello stile, del linguaggio e delle soluzioni, in maniera minima per consentire uno sviluppo, in questa fase di avvio, informale sia del servizio che delle competenze complessive del gruppo dei bibliotecari di *reference* digitale, ci consente inoltre di sottolineare due problemi di ordine più generale che intendiamo porre all'attenzione dell'Ateneo:

- la complessità degli strumenti e dei canali di comunicazione scientifica invitano ad aumentare le occasioni di formazione dei bibliotecari per migliorare l'impatto del loro servizio;
- il linguaggio e le esigenze informative degli utenti della chat rafforzano la consapevolezza dei bibliotecari della sempre più stringente necessità di inserirli nelle strategie poste in atto dall'Università per accrescere specie negli studenti e poi nell'intera comunità accademica le competenze relative all'*information literacy* e più ampiamente alla metaliteracy che accresce l'ambito delle capacità connesse all'informazione (determinare, accedere, localizzare, comprendere, produrre e usare l'informazione) ed include la produzione collaborativa e la condivisione di informazione in un ambiente digitale partecipativo (collaborare, produrre e condividere). "Questo approccio richiede un continuo adattamento alle tecnologie via via emergenti e una comprensione della riflessione e del pensiero critico richiesti per operare in questi contesti come produttori, collaboratori e distributori" come scrivono Thomas P. Mackey e Trudi E. Jacobson, *Metaliteracy: Reinventing Information Literacy to Empower Learners* (Neal-Schuman, American Library Association, 2014) anteprima su Google <https://books.google.it/books?id=pb70BgAAQBAJ&lpg=PP1&hl=it&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

Riepilogo sintetico delle conclusioni scaturite nel corso dell'incontro 15 maggio e delle azioni da intraprendere nel breve periodo

Dalla conversazione con i bibliotecari di reference digitale, dall'esposizione di alcune transazioni di chat proposte dai gestori dei servizi bibliografici e da una prima analisi delle transazioni e dell'uso backoffice di Tawk.To condotta dal Settore si evince che:

- cresce l'uso della chat da parte degli utenti istituzionali e non, tuttavia occorre una maggiore pubblicizzazione del servizio, il Settore però intende ritornare sulle strategie informative e di diffusione del servizio dopo l'anno di "test" e in particolare dopo la pubblicazione delle linee guida previste dall'obiettivo e alla cui stesura collaborano a diversi livelli il gruppo, i gestori dei servizi bibliografici e il Settore stesso;
- si conferma l'entusiasmo del gruppo che deriva dal diretto apprezzamento degli utenti e dalla spinta alla collaborazione che il canale della chat e le funzionalità di Tawk.To favoriscono fortemente: questi due fattori - insieme alla potenzialmente alta esposizione al pubblico e tra pari - stanno inoltre accrescendo il senso di appartenenza istituzionale dei colleghi e una riflessione deontologica e di responsabilità della professione;
- una semplice analisi qualitativa conferma che il canale raggiunge sia utenti istituzionali che non e utenti abituali e non delle nostre biblioteche;

Il Settore invita a questo punto dell'anno di test/servizio e in vista della elaborazione delle linee guida a:

- **accrescere l'uso dei ticket** raccomandando la trasformazione delle transazioni di chat in ticket per esempio ogni qual volta sia necessario inviare un approfondimento delle informazioni richieste tramite mail: procedere richiedendo all'utente un indirizzo mail da inserire nell'apposito campo, utilizzando la funzione trasforma in ticket e proseguendo quindi la "conversazione" tramite la funzione "invia" del messaggio corredandolo dove necessario di opportune note e tag per i colleghi del gruppo: questo consentirà di analizzare meglio e nella loro completezza le transazioni verificando che siano di quick reference, reference specialistico più avanzato o vere e proprie consulenze (così come previsto tra l'altro dalle note tecniche per la rilevazione del servizio di reference http://www.unipa.it/amministrazione/direzionegenerale/sba/settoremonitoraggiodellebiblioteche/content/documenti/rilevazione-del-servizio-di-reference_note-tecniche-luglio-2017-bis.pdf)
- **utilizzare in chat un linguaggio assertivo e positivo** evidenziando le soluzioni e le alternative di servizio piuttosto che le eventuali mancanze di risorse bibliografiche e i limiti di servizio stesso (ad es. utilizzare un'espressione come "la biblioteca apre dalle XX.XX alle YY.YY" e non "la biblioteca chiude alle XX.XX" oppure nel caso di risorse bibliografiche non disponibili "possiamo ottenere copia del libro/capitolo/articolo con il servizio di document delivery/ILL poiché il testo non è disponibile nelle



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO, ANALISI E SVILUPPO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DI REFERENCE DIGITALE

nostre biblioteche" invece che rispondere iniziando con "non è in catalogo, non è presente in alcuna biblioteca" etc.)

- cercare di tenere d'occhio nel corso della transazione, la **navigazione dell'utente** (pagine visitate, query, etc.) seguendo le "tracce" disponibili nella sezione <i> (= "informazioni") del box della chat in corso; nella medesima sezione è possibile visualizzare diversi metadati relativi alla transazione e al comportamento dell'utente (per. es. se apre, restringe, etc. il widget; e inoltre viene risolto con discreta accuratezza l'IP e il luogo di provenienza/snodo del provider dell'utente)

- applicare in chat - con la cautela ma anche con la flessibilità che il canale stesso consente - le normali **regole di servizio** poste in atto in presenza

- l'operatore che evidenzia nel corso di una sessione di chat un bisogno informativo complesso o estremamente specialistico deve valutare la possibilità – oltre a rinviare ad una mail (ticket) o ad un contatto telefonico - di **invitare l'utente ad un appuntamento in presenza** in biblioteca oppure ad una successiva **sessione di chat** ad un preciso orario con lo stesso operatore oppure – previo accordo - con un altro collega esperto sull'argomento.

Letture consigliate:

IFLA Digital Reference Guidelines (2002) disponibili tra l'altro anche in edizione italiana all'URL <https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>

Maloney, K., & Kemp, J. (2015). *Changes in Reference Question Complexity Following the Implementation of a Proactive Chat System: Implications for Practice*. *College & Research Libraries*, 76(7), 959-974. <https://doi.org/10.5860/crl.76.7.959>

La Responsabile del Settore
Patrizia Devescovi