



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO  
AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI  
SBA SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO  
Settore Monitoraggio e valutazione delle biblioteche (SET12)

## Servizio di reference: esito indagine

aprile 2017

Consigli scientifici di biblioteca. Seduta congiunta

### Premessa

Il sistema delle Biblioteche degli Atenei italiani è una “infrastruttura essenziale per l’informazione scientifica e quindi per la ricerca ... [la biblioteca] è il luogo dove gli studenti hanno l’occasione di familiarizzare con i materiali della didattica e con i risultati della ricerca avanzata” (Commissione Biblioteche CRUI, <https://www.crui.it/biblioteche.htm>).

L’accesso all’informazione, la condivisione delle risorse necessarie alla *mission* delle Università (didattica, ricerca, terza missione) trova uno strumento fondamentale nel servizio di *Reference*.

Nell’ambito delle proprie attività, e in collaborazione con il GdL Biblioinforma e del Settore Coordinamento Settori culturali, il Settore Monitoraggio e Valutazione delle Biblioteche ha predisposto un questionario relativo al reference offerto attualmente dalle Biblioteche UniPa per “fotografare” il servizio e raccogliere – tramite i Gestori dei servizi bibliografici dei Poli bibliotecari di area – alcuni dati come punto di partenza per un miglioramento del servizio.

Di seguito si riportano le domande proposte con le relative definizioni e metodologie di rilevazione e alcune tabelle di riepilogo dei risultati. L’indagine è stata effettuata tramite l’applicativo SimonLib.

### QUESTIONARIO SR SERVIZIO DI REFERENCE: Biblioteca \_\_\_\_\_

#### 1) La biblioteca effettua il servizio di reference?    Sì    No

*Indicare sì se la biblioteca offre il servizio di reference.*

*Per reference si intende il servizio d’informazione e di consulenza, che comprende tutte le attività dirette e indirette che i bibliotecari mettono in atto per soddisfare i bisogni informativi e conoscitivi degli utenti, affinché si dotino di metodologie, strategie e tecniche per il recupero dell’informazione e per accedere alle risorse disponibili.*

#### 2) Il servizio di reference è rivolto a

*Selezionare dalla lista l’utenza alla quale la biblioteca offre il servizio di reference.*

*solo docenti e ricercatori / solo studenti / tutti gli utenti istituzionali / tutti gli utenti istituzionali ed esterni*

#### 3) Pensi che attualmente il servizio di reference della biblioteca sia

*Scegliere la risposta dalla lista predefinita*

*insufficiente / sufficiente / buono / ottimo / eccellente*

**3) La biblioteca effettua lavoro di reference?      Sì    No**

*Per lavoro di reference si intende la predisposizione di strumenti e l'autoformazione continua su risorse e procedure. Ad esempio: scaffale di reference (anche digitale), repertori online, pagine web, autoformazione continua sul reperimento e sul funzionamento delle risorse specialistiche e degli applicativi, partecipazione a gruppi di lavoro, etc.*

**3.1) Scaffale di reference      Sì    No**

*Indicare se la biblioteca offre uno scaffale di reference fisico e/o digitale*

**3.2) Repertori                  Sì    No**

*Indicare se la biblioteca predispone/aggiorna repertori cartacei e/o digitali*

**3.3) Autoformazione            Sì    No**

*Indicare se i bibliotecari di reference si dedicano all'auto-apprendimento continuo (ad es. sul reperimento e sul funzionamento delle risorse specialistiche, sui meccanismi della comunicazione scientifica, etc.)*

**3.4)Altro**

*Specificare se e quale ulteriore tipologia di lavoro di reference viene effettuato dalla biblioteca.*

**4) La biblioteca effettua transazioni di reference?      Sì    No**

*Si definisce transazione di reference l'interazione tra l'utente con uno specifico bisogno informativo e il personale bibliotecario che fornisce la risposta tramite un processo che comporta la conoscenza, l'uso, l'interpretazione o l'istruzione nell'utilizzo di una o più fonti e risorse informative. Considerare solo le transazioni strutturate e di informazione avanzata. Non considerare il quick reference, le istruzioni di base e il primo orientamento agli utenti.*

**5) Transazioni di istruzione avanzata e reference      Sì    No**

*Indicare se la biblioteca fornisce risposte a domande con obiettivo individuato: attraverso più repertori e risorse si individuano le fonti da cui estrarre le risposte bibliografiche, fattuali, etc. Rientrano in questa tipologia le sessioni di istruzione all'uso avanzato del catalogo, dei discovery tool, delle piattaforme bibliografiche, delle basi dati, etc. Tempi di risposta da pochi minuti a mezzora.*

**6) Transazioni di reference specialistico                  Sì    No**

*Indicare se la biblioteca effettua ricerche specialistiche per offrire risposte sia bibliografiche che fattuali che richiedono fonti spesso possedute da più biblioteche. Rientrano in questa tipologia le sessioni di istruzione all'uso avanzato delle risorse riguardanti un particolare ambito di ricerca. Sono necessarie competenze specialistiche e di buona conoscenza della produzione e dei meccanismi della comunicazione scientifica. Tempi di risposta: poche ore/due giorni.*

**7) Consulenze      Sì    No**

*Consulenze e ricerche che richiedono tutti i livelli precedenti e/o confinano con il tutoraggio per la produzione di un preciso prodotto della ricerca (produzioni di bibliografie, raccolta di dati utili a prove di laboratorio, rassegne bibliografiche, editing, preparazione di materiale didattico, cooperazione con docenti e ricercatori nei processi di pubblicazione, etc.) Tempi di risposta: più di due giorni.*

**8) Oltre al reference in presenza, la biblioteca utilizza altri canali?      Sì    No**

*Indicare se, oltre al reference in presenza, vengono utilizzati altri canali per ricevere le richieste ed effettuare le transazioni di reference.*

**8.1) E-mail      Sì    No**

*Le transazioni di reference possono avvenire via posta elettronica.*

**8.2) Chat                  Sì    No**

*Le transazioni di reference possono avvenire via chat*

**8.3) Telefono      Sì    No**

*Le transazioni di reference possono avvenire per telefono*



Unità di personale per struttura e tipologia di reference						
Struttura	Personale in servizio presso le biblioteche	Totale operatori dedicati al servizio di reference	orientamento	istruzione avanzata/reference	reference specialistico	consulenze
Biblioteca di Scienze giuridiche e dello sport DSGSS	14	13	5	5	3	0
Biblioteca di Scienze politiche e sociali DEMS	3	4	1		3	0
Biblioteca di Scienze motorie	1	1	0		1	0
Biblioteca policentrica di Medicina e chirurgia	8	7		4		3
Biblioteca biomedica di Medicina interna e specialistica DIBMIS	2	2		1		1
Biblioteca di Scienze per la promozione della salute DIPSMI	2	2				2
Biblioteca di Architettura DARCH	11	11	7	1	3	0
Biblioteca di Ingegneria	4	4	2	2	0	0
Biblioteca di Energia, ingegneria dell'informazione e modelli matematici DEIM	4	4	2	1	1	0
Biblioteca di Ingegneria civile, ambientale, aerospaziale, dei materiali DICAM	5	5	2	1	1	1
Biblioteca di Ingegneria chimica, gestionale, informatica, meccanica DICGIM	3	3	1	1	1	0
Biblioteca di Scienze economiche, aziendali e statistiche DSEAS	6	6	5			1
Biblioteca di Scienze chimico-farmaceutiche DSTEBICEF	6	7	2	5	0	0
Biblioteca di Fisica e chimica DFC	6	6	1	3	1	1
Biblioteca di Matematica e informatica DMI	3	3	1		1	1
Biblioteca di Scienze della terra e del mare DISTEM	5	4		2	2	0
Biblioteca di Scienze agro-forestali DSAF	5	4	2	1		1
Biblioteca di Psicologia DP	3	3		2		1
Biblioteca interdipartimentale di Discipline umanistiche I sezione	14	14	6		7	1
Biblioteca interdipartimentale di Discipline umanistiche II sezione	11	11	3	3	3	2
<b>Totali</b>	<b>116</b>	<b>114</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>15</b>

Struttura	La biblioteca effettua il servizio di reference?	Il servizio di reference è rivolto a	Pensi che attualmente il servizio di reference della biblioteca sia	La biblioteca effettua lavoro di reference?	Scaffale di reference	Repertori	Autoformazione	Altro	La biblioteca effettua transazioni di reference?	Transazioni di istruzione avanzata e reference	Transazioni di reference specialistico	Consulenze	Totale operatori dedicati al servizio di reference	orientamento	istruzione avanzata/reference	reference specialistico	consulenze
<b>Biblioteca di Scienze giuridiche e dello sport DSGSS</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	si	si	si	Corsi di formazione/informazione sui servizi offerti dalla biblioteca	si	si	si	no	13	5	5	3	0
<b>Biblioteca di Scienze politiche e sociali DEMS</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	no	si	si	Corsi di formazione/informazione sui servizi offerti dalla biblioteca	si	si	si	no	4	1		3	0
<b>Biblioteca di Scienze motorie</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	sufficiente	si	no	si	si	Corsi di formazione/informazione sui servizi offerti dalla biblioteca	si	si	si	no	1	0		1	0
<b>Biblioteca policentrica di Medicina e chirurgia</b>	si	tutti gli utenti istituzionali	ottimo	si	si	si	si	nessuno	si	si	si	si	7		4		3
<b>Biblioteca biomedica di Medicina interna e specialistica DIBMIS</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	ottimo	si	si	si	si	nessuno	si	si	si	si	2		1		1
<b>Biblioteca di Scienze per la promozione della salute DIPSMI</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	ottimo	si	si	si	si	nessuno	si	si	si	si	2				2
<b>Biblioteca di Architettura DARCH</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	no	no	si	nessuno	si	si	si	no	11	7	1	3	0
<b>Biblioteca di Ingegneria</b>	si	tutti gli utenti istituzionali	buono	no				nessuno	si	si	no	no	4	2	2	0	0
<b>Biblioteca di Energia, ingegneria dell'informazione e modelli matematici DEIM</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	ottimo	no				nessuno	si	si	si	no	4	2	1	1	0
<b>Biblioteca di Ingegneria civile, ambientale, aerospaziale, dei materiali DICAM</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	no	no	si	nessuno	si	si	si	si	5	2	1	1	1
<b>Biblioteca di Ingegneria chimica, gestionale, informatica, meccanica DICGIM</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	no	no	si	nessuno	si	si	si	no	3	1	1	1	0
<b>Biblioteca di Scienze economiche, aziendali e statistiche DSEAS</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	no				nessuno	si	si	si	si	6	5			1
<b>Biblioteca di Scienze chimico-farmaceutiche DSTEBICEF</b>	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	si	si	si	nessuno	si	si	no	no	7	2	5	0	0

Struttura	La biblioteca effettua il servizio di reference?	Il servizio di reference è rivolto a	Pensi che attualmente il servizio di reference della biblioteca sia	La biblioteca effettua lavoro di reference?	Scaffale di reference	Repertori	Autoformazione	Altro	La biblioteca effettua transazioni di reference?	Transazioni di istruzione avanzata e reference	Transazioni di reference specialistico	Consulenze	Totale operatori dedicati al servizio di reference	orientamento	istruzione avanzata/reference	reference specialistico	consulenze
Biblioteca di Fisica e chimica DFC	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	si	si	si	BookCrossing, Welcome Week, Esperienza Insegna, Alternanza	si	si	si	si	6	1	3	1	1
Biblioteca di Matematica e informatica DMI	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	no	no	si	BookCrossing, Welcome Week, Esperienza Insegna, Alternanza Scuola Lavoro	si	si	si	si	3	1		1	1
Biblioteca di Scienze della terra e del mare DISTEM	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	no	no	si	nessuno	si	si	si	no	4		2	2	0
Biblioteca di Scienze agro-forestali DSAF	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	sufficiente	si	no	si	no	Alternanza Scuola Lavoro	si	si	si	si	4	2	1		1
Biblioteca di Psicologia DP	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	si	no	si	nessuno	si	si	si	si	3		2		1
Biblioteca interdipartimentale di Discipline umanistiche I sezione	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	si	no	si	nessuno	si	si	si	si	14	6		7	1
Biblioteca interdipartimentale di Discipline umanistiche II sezione	si	tutti gli utenti istituzionali ed esterni	buono	si	si	si	si	nessuno	si	si	si	si	11	3	3	3	2
<b>Totali</b>	si 20	20	sufficiente 2 buono 14 ottimo 4	si 17 no 3	si 9 no 8	si 10 no 7	si 16 no 1		si 20	si 20	si 18 no 2	si 11 no 9	114	40	32	27	15