



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

Palermo 5 dicembre 2018

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*.

Premessa

Il Servizio di *reference* digitale cooperativo di Ateneo denominato “Chiedi al bibliotecario”, avviato in forma sperimentale nel dicembre 2017, intende rispondere alle esigenze informative dell’utenza istituzionale ma anche aprirsi al territorio; il servizio, che prevede tra le sue finalità un processo di information literacy, può divenire, se correttamente guidato, un ambiente attivo di apprendimento. Perché tutte le potenzialità del servizio si esplicitino è necessario predisporre linee guida interne, rivolte agli operatori di Ateneo.

Linee guida di Ateneo

Le linee guida del servizio di *reference* digitale cooperativo “Chiedi al bibliotecario” sono rivolte ai bibliotecari dell’Ateneo e mirano a fornire precisi riferimenti sulla gestione del servizio, sia dal punto di vista organizzativo, che deontologico e formale, nella consapevolezza che l’applicazione di regole comuni e la diffusione delle buone pratiche non può che accrescere la qualità del servizio erogato.

Obiettivi del servizio

Il servizio si pone come obiettivo prioritario quello di soddisfare i bisogni conoscitivi dell’utenza e prevede tra le sue finalità di accrescere specie negli studenti e poi nell’intera comunità accademica e nel territorio le competenze relative all’information literacy e più ampiamente alla metaliteracy che arricchisce 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 informazioni in un ambiente digitale partecipativo (collaborare, produrre e condividere). Il servizio intende:

- dare risposte
- istruire l’utente



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

- indirizzarlo, se necessario, al servizio di reference in presenza

Competenze richieste ai bibliotecari di reference

La competenza informativa prevede la capacità di riconoscere un bisogno informativo, ricercare, valutare, utilizzare le informazioni in modo consapevole per creare nuova conoscenza.

Per rispondere pienamente agli obiettivi del servizio, i bibliotecari di reference in chat devono sviluppare, attraverso lo studio personale, il continuo confronto con i colleghi, le proprie capacità e conoscenze professionali le abilità utili a conseguire:

- un approccio multi procedurale
- capacità comunicative
- abilità nella ricerca sia con fonti cartacee che elettroniche
- buona conoscenza delle fonti
- familiarità con il software
- disponibilità a condividere con i colleghi la propria esperienza segnalando dubbi, problemi, novità
- attitudine nel percepire anticipatamente i problemi, le tendenze o i cambiamenti futuri, al fine di pianificare le azioni opportune da intraprendere.

Organizzazione

Il Settore coordina il servizio di reference digitale cooperativo avvalendosi della collaborazione dei gestori dei servizi bibliografici, di oltre 30 bibliotecari di reference, con il sostegno dei responsabili di polo e di biblioteca.

Il Settore:

- identifica la Mission e la Vision del servizio
- monitora il servizio
- valuta la qualità
- gestisce i rapporti con l'Area dei Sistemi Informativi e Portale di Ateneo
- promuove il servizio

I responsabili di biblioteca e di polo bibliotecario si adoperano per:

- individuare i bibliotecari di reference digitale
- garantire e favorire, attraverso la migliore organizzazione del lavoro, l'erogazione del servizio



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

- promuovere il servizio

I gestori dei servizi bibliografici si impegnano a:

- cooperare con il Settore per il miglior andamento e sviluppo del servizio
- confrontarsi e condividere le buone pratiche
- condividere con i bibliotecari di reference del polo le procedure ed i contenuti del servizio
- acquisire competenze approfondite sull'utilizzo delle risorse bibliografiche disponibili a livello locale (biblioteca digitale, traccia risorse, catalogo di ateneo) e in ambito nazionale ed internazionale
- acquisire competenze specifiche, anche mediante autoformazione, sul reperimento e sul funzionamento delle risorse specialistiche per l'ambito disciplinare di riferimento
- analizzare la comunità servita dal polo
- monitorare con cadenza giornaliera il workflow per la migliore fornitura del servizio
- supportare le attività con un approccio orientato al problem solving

3

I bibliotecari di reference digitale si impegnano a:

- attenersi alle linee di indirizzo del Settore
- condividere con il responsabile del servizio bibliografico di riferimento procedure e buone pratiche
- segnalare al responsabile del servizio bibliografico eventuali criticità nella erogazione del servizio
- garantire la presenza attiva e continua in chat nelle ore previste dal piano di turnazione
- garantire l'erogazione del servizio in modalità asincrona secondo le regole fissate
- sviluppare la capacità di autoformazione
- avere un approccio orientato al problem solving
- promuovere il servizio con l'utenza di riferimento



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

Gestione dei turni

- I bibliotecari di reference in chat si impegnano a rispettare il piano di turnazione definito dal Settore e pubblicato sul Portale delle biblioteche.
- I gestori dei servizi bibliografici sono tenuti a monitorare giornalmente l'effettiva presenza degli operatori in chat e a comunicare al Settore eventuali criticità nella copertura dei turni e nella gestione e erogazione del servizio
- I responsabili di polo bibliotecario ed i responsabili di biblioteca si impegnano a favorire la partecipazione dei bibliotecari di reference in chat attraverso la migliore organizzazione dei servizi nelle strutture.

In particolare:

- l'allontanamento temporaneo e imprevisto (fino a 15 minuti) dal servizio per esigenze personali e/o lavorative deve essere comunicato tempestivamente utilizzando la chat interna degli operatori di reference e va segnalato con la modifica dello status del profilo da "online" a "away"
- l'assenza programmata di pochi giorni deve essere prontamente comunicata utilizzando la chat interna tra operatori; in tal caso si richiede agli altri bibliotecari di reference, di adoperarsi in modo autonomo e in spirito di collaborazione al fine di non lasciare scoperto il servizio
- l'impossibilità prolungata e/o permanente a rispettare l'orario di turnazione assegnato, deve essere comunicata al Settore tramite email (bibliomonitoraggio@unipa.it) e per conoscenza al proprio Responsabile di Biblioteca e/o di Polo bibliotecario.

4

Gestione delle richieste di reference

Il bibliotecario di reference in chat per gestire correttamente ed efficacemente una transazione deve:

- mettere a fuoco il profilo dell'utente: studente, ricercatore, docente, cittadino
- chiarire qual è il bisogno informativo: fare in modo che l'utente spieghi in modo esauriente le proprie esigenze prima di rispondere
- rispondere a tutte le domande valutandone la pertinenza e la chiarezza



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

- comunicare le strategie di ricerca utilizzate per rispondere alle domande: promuovere l'information literacy
- rispettare gli accordi contrattuali sulle licenze e le leggi sul copyright
- rispettare i regolamenti per l'erogazione dei servizi
- fornire solo le informazioni richieste e calibrate, senza eccedere nella risposta
- per le richieste ricorrenti prediligere l'invio del link relativo all'informazione e/o risorsa richiesta dall'utente utilizzando la funzione "Shortcut" e mostrarsi sempre disponibili a fornire ulteriori informazioni se queste vengono successivamente sollecitate
- citare sempre le fonti utilizzate, anche quelle che non hanno dato risultati
- se una richiesta prevede l'intervento di un altro bibliotecario:
 - acquisire l'informazione dall'operatore della biblioteca specialistica e poi fornire la risposta all'utente
 - fornire all'utente informazioni precise ed i contatti del bibliotecario o della biblioteca a cui rivolgersi
- richiedere a conclusione della transazione un feedback sulla soddisfazione del servizio.

5

Gestione delle richieste di reference asincrono

- Gli operatori di reference, la mattina all'avvio del servizio online, devono verificare la presenza di ticket, prenderli in carico e comunicarne la gestione utilizzando lo status "pending".
- L'evasione di richieste informative necessarie del coinvolgimento di un collega con competenze specifiche può essere effettuata utilizzando la funzione "Assignee"; è buona prassi avvertire telefonicamente il collega prima di compiere tale operazione.

Gestione richieste di reference complesso

Nel caso di richieste di informazioni complesse e/o specialistiche che prevedono un approfondimento e/o un lasso di tempo maggiore di quello consentito da una conversazione in chat sarà possibile:

- trasformare la transazione della chat in ticket richiedendo all'utente un indirizzo email da inserire nell'apposito campo



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENE0 (SBA)

Settore monitoraggio, analisi e sviluppo dei servizi bibliotecari e di reference digitale

- rinviare ad un contatto telefonico con il bibliotecario che possiede le specifiche competenze per evadere la richiesta
- invitare l'utente ad un appuntamento in presenza in biblioteca
- invitare l'utente ad una successiva sessione di chat ad un orario preciso con lo stesso operatore o con un altro operatore esperto sull'argomento

Gestione della Forma/Linguaggio

Nella gestione del servizio è buona prassi che il bibliotecario di reference si attenga alle seguenti linee di comportamento:

- risponda all'utente con prontezza e cortesia
- non fornisca valutazioni personali
- mantenga un contatto con l'utente anche durante la fase in cui sta effettuando delle ricerche per rispondere alla richiesta (utilizzando ad esempio l'espressione: rimanga in linea, attenda... sto effettuando una ricerca..)
- utilizzi uno stile di comunicazione colloquiale ma mai troppo confidenziale:
 - adottare un linguaggio chiaro, semplice e diretto
 - evitare i termini tecnici propri del gergo biblioteconomico; se i termini tecnici sono indispensabili, questi devono essere sempre accompagnati da una spiegazione. Gli acronimi e le abbreviazioni, se utilizzati, vanno esplicitati
- utilizzi un linguaggio assertivo e positivo evidenziando le soluzioni e le alternative di servizio (ad esempio "la biblioteca è aperta dalle ore __ alle ore__" e non "la biblioteca chiude alle ore" oppure "è possibile ottenere copia del documento con il servizio di document delivery/ILL poiché il testo non è disponibile nelle nostre biblioteche invece che "il documento richiesto non è nel catalogo, non è presente in alcuna biblioteca" etc.)

Principi di comportamento

Tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione del servizio concorrono al perseguimento delle finalità istituzionali e degli obiettivi strategici dell'Ateneo e devono evitare situazioni e comportamenti che possano ostacolare il corretto adempimento dei compiti o nuocere agli interessi o all'immagine dell'Ateneo.