

# CHIEDI AL BIBLIOTECARIO di Modena e Reggio Emilia



**6 giugno 2011**

Scambiamoci le pratiche:  
esperienze italiane di Reference Digitale cooperativo  
interistituzionale a confronto

# Le fasi

- **autunno 2007:** seminario di studio organizzato da SBA Unimore : “*In-formiamoci*”
- **novembre 2007 - ottobre 2008:** gruppo di lavoro biblioteche universitarie (studio casi, linee guida, scelta software, test e personalizzazioni)
- **3 novembre 2008:** attivazione del servizio
- **primavera-estate 2009:** contatti con biblioteche cittadine e provinciali per estendere le partecipazioni. Formazione e fase di test.
- **ottobre 2009:** il servizio comprende le 7 biblioteche dell’Università e 7 biblioteche del territorio
- **settembre 2010:** ingresso della biblioteca comunale di Finale Emilia
- **Attualmente:** fase preparatoria per l’ingresso della biblioteca comunale Panizzi di Reggio Emilia



# Fisionomia attuale: le biblioteche

## **Universitarie:**

*Scientifica Interdip.*

*Economia*

*Giuridica*

*Ingegneria*

*Medicina*

*Interdipardip. Reggio E.*

*Umanistica*

## **Comunali:**

*Civica Delfini*

*Poletti (Arte)*

*Mirandola*

*Vignola*

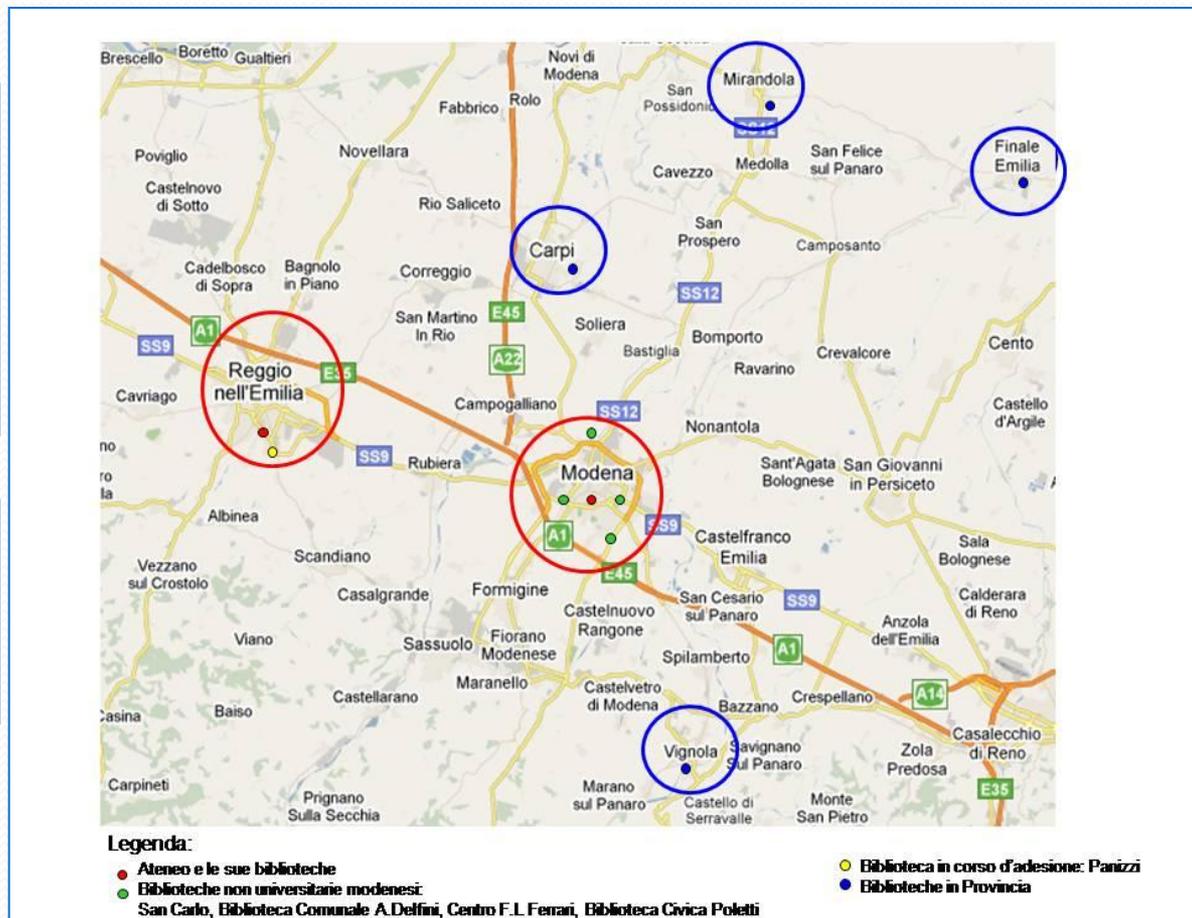
*Finale Emilia*

*Carpi*

## **Altre:**

*San Carlo (Scienze religiose)*

*Centro Ferrari (Studi sociali - associazionismo)*



# Fisionomia attuale: le persone

- **Chi:**
  - *VOLONTARI con esperienza di reference*
  - *“QUASI “VOLONTARI biblioteche più piccole*
- **Quanti:** almeno due per biblioteca
- **Stabilità del gruppo**
  - coesione
  - deposito di esperienza
  - condivisione di conoscenze
  - collaborazione concreta (le risposte a più mani)



# Il Gruppo

Responsabile:

Cristina Belloi

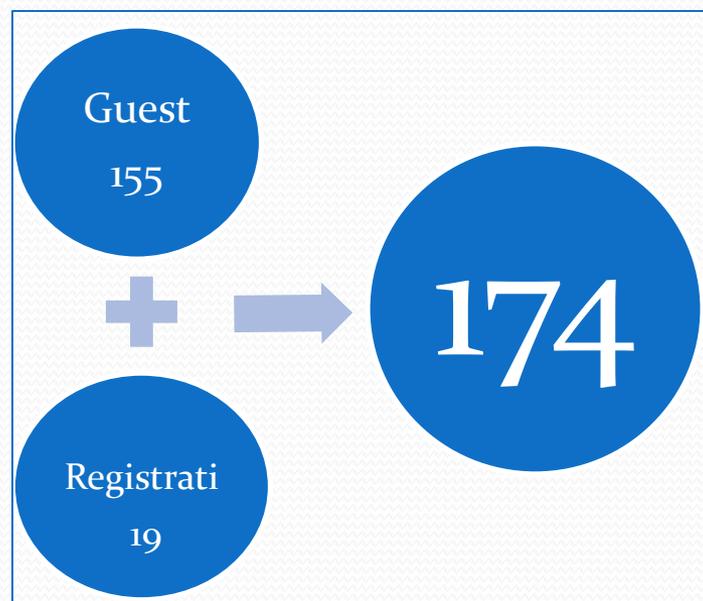
36 persone

<b>BSI</b>	Amarosa	Cesaretti
<b>BSI</b>	Giulia	Squadrini
<b>BSI</b>	Giulia	Valentini
<b>ECONOMIA</b>	Giorgia	Franchi
<b>ECONOMIA</b>	Stefania	Marcolini
<b>GIURIDICA</b>	Roberta	Gallina
<b>INGEGNERIA</b>	Michele	Pola
<b>MEDICINA</b>	Carmela	Palazzi
<b>MEDICINA</b>	Elisabetta	Bertusi
<b>MEDICINA</b>	Nicola	De Bellis
<b>REGGIO</b>	Emanuela	Raimondi
<b>REGGIO</b>	Curzia	Moretti
<b>UMANISTICA</b>	Ombretta	Malavasi
<b>UMANISTICA</b>	Gianluca	Tosetto
<b>S. CARLO</b>	Anna	Festi
<b>S. CARLO</b>	Lella	Grenzi
<b>S. CARLO</b>	Sandra	Zetti
<b>DELFINI</b>	Angela	Pacillo
<b>DELFINI</b>	Paola	Gardosi
<b>DELFINI</b>	Patrizia	Castelli
<b>DELFINI</b>	Francesca	Canovi
<b>POLETTI</b>	Carla	Barbieri
<b>POLETTI</b>	Simona	Simone
<b>POLETTI</b>	Benedetta	Riciputi
<b>CARPI</b>	Vanni	Guaitoli
<b>CARPI</b>	Lorella	Lolli
<b>C. FERRARI</b>	Anna	Paganelli
<b>MIRANDOLA</b>	Cristina	Arbizzani
<b>MIRANDOLA</b>	Sandra	Buraschi
<b>FINALE EMILIA</b>	Monica	Chiarini
<b>FINALE EMILIA</b>	Antonietta	Furini
<b>VIGNOLA</b>	Simona	Ori
<b>VIGNOLA</b>	Silvia	Bompani



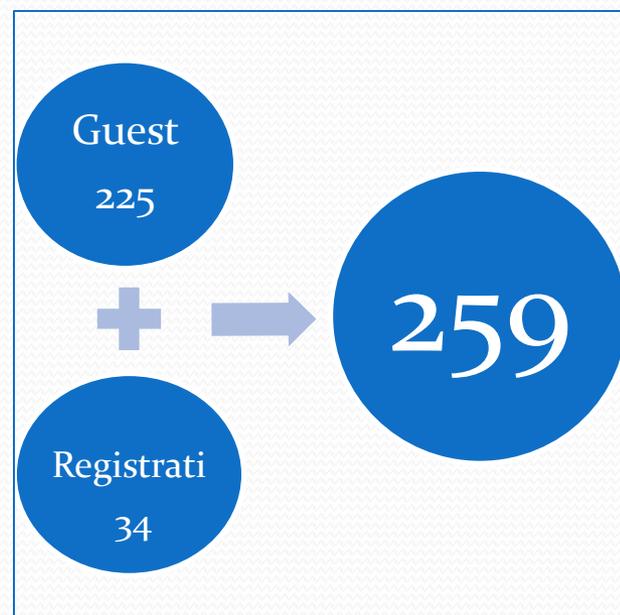
# Fisionomia attuale: i numeri

2009



**giorni**  
**1,53**

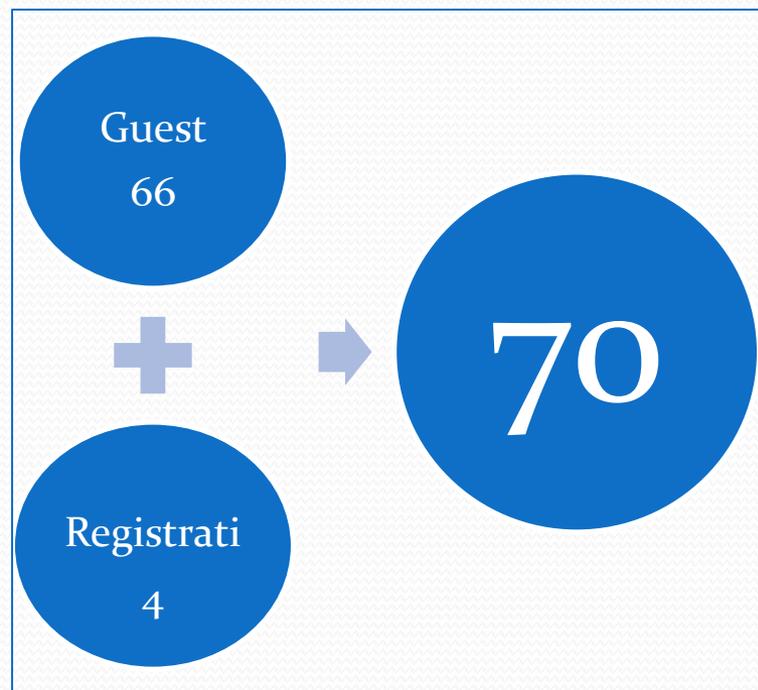
2010



**giorni**  
**0,94**

# Fisionomia attuale: i numeri

**Primo trimestre  
2011**



**giorni  
1**

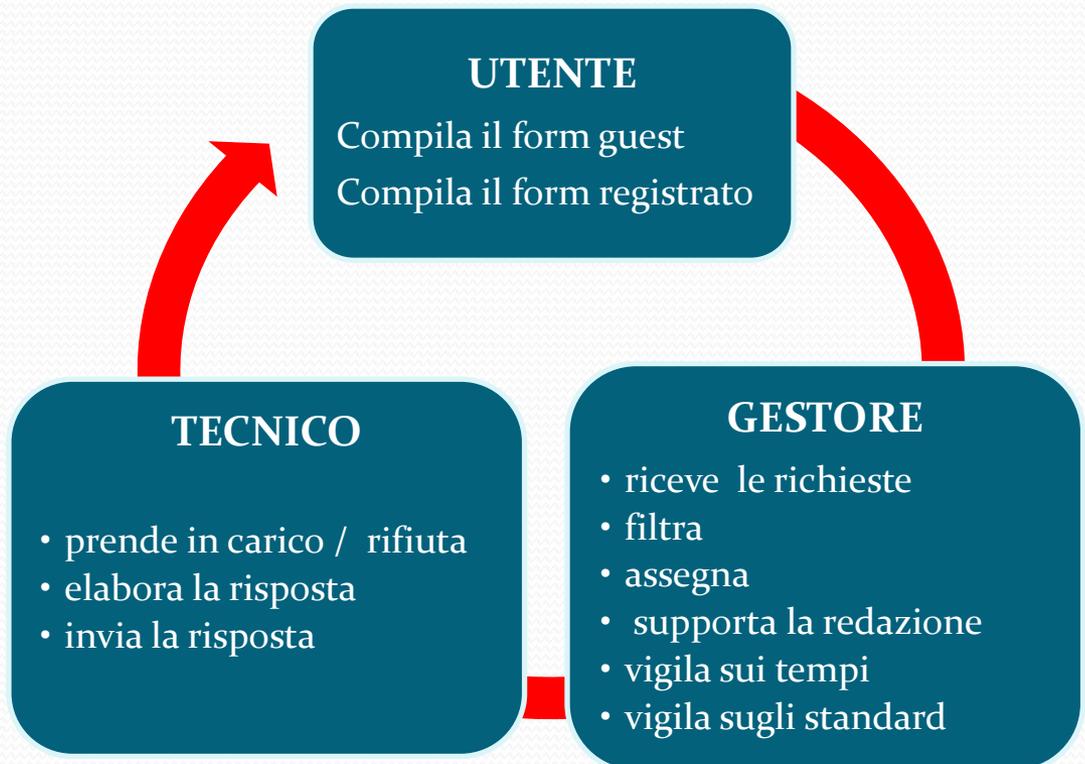


# Fisionomia attuale: ruoli e flusso della richiesta

## • *I ruoli*

- *Guida politica*
- *Guida progettuale*
- *Il gestore*
- *I tecnici (bibliotecari)*

## • *Il flusso di lavoro*



# Il modulo SebinaOpenLibrary

- Fase progettuale: la scelta del SW
- Il modulo SeBiNa (oggi SOL)

# Il form (versione utente guest)



## Chiedi al bibliotecario

La risposta verrà recapitata via e-mail all'indirizzo specificato.

Tipo utente:

Ente di appartenenza:

Domicilio:

E-Mail:

Motivo della richiesta:

Ambito disciplinare:

Formula la tua domanda:

Fonti già consultate:

\* campo obbligatorio

[Informativa sulla privacy](#)

- Docente
- Studente
- Altro

- Università Modena
- Altra università
- Altro ente
- Altro

Tutte le province

- Esame
- Interesse professionale
- Interesse personale
- Ricerca: scuola elementare
- Ricerca: scuola media
- Ricerca: scuola superiore
- Ricerca: università
- Tesi di laurea
- Altro

N DISCIPLINE

# Il cruscotto del tecnico / gestore

Utenti e servizi > Servizi on-line per l'utente > Chiedi alla biblioteca > Consulta le richieste

Richieste in attesa di risposta   Richieste da assegnare   Richieste assegnate   **Consulta le richieste**  
Richieste in ritardo rispetto a data prevista   Statistiche reference

Verifica - Aggiornamento Richiesta

Richiesta n.: 640  
Utente: GUEST GUEST  
E-Mail:   
Tipo utente: Docente  
Domicilio: REGGIO EMILIA  
Ente di appartenenza: Università di Modena e Reggio Emilia  
Ambito disciplinare: Ingegneria  
Motivo richiesta: Esame

Descrizione richiesta: \*  
Salve, e' possibile prenotare una delle aule della BSI il sabato per un esame per circa 30 persone?

Fonti già consultate:

Risposta: La prenotazione delle aule della BSI è possibile ma è di pertinenza della segreteria del Dipartimento di Biologia a cui si può rivolgere chiamando il numero 059-2055526 e chiedendo di Chiara Montorsi o Luisaella Previdi.  
La collega Chiara Montorsi ricorda che per un esame da tenere di sabato si dovrebbe fare prima la richiesta al preside della propria facoltà.

Note bibliotecario:

File allegati alla segnalazione:  
Nessun Allegato Inserito dall'Utente  
Allega File

Destinatario della richiesta: POLO PROVINCIALE MODENESE  
Incaricato:   
Condizione: Chiusa  
Stati della Richiesta: Risolta  
Data inserimento: 03/05/2011  
Data assegnazione: 04/05/2011  
Data risposta: 04/05/2011  
Data prevista risoluzione: 09/05/2011 (gg/mm/aaaa)  
Candidata faq:  Candidata  Non Candidata

annulla   esci

Aperta  
Chiusa

Calcolo  
automatico  
dei tempi

Registrata  
Assegnata  
In verifica  
Richiesta chiarimento

Richiesta ulteriori info  
Rifiutata dall'incaricato  
Risolta

# La funzione “Statistiche”

## • Dati disponibili:

- Totale delle richieste
- Guest/Registrati
- Stato
- Incaricato
- Motivo della richiesta
- **Valutazione del problema** (una sola categoria)
- Lista delle richieste con testo domanda/risposta



TOTALE DEI DATI

- **Ente**



DATI INSERITI  
campo non obbligatorio

# La funzione “Statistiche”

- **Dati da estrarre:**
  - Tempi di risposta
  - Ambito disciplinare
- **Dati non conoscibili:**
  - Provenienza geografica
  - Tipologia domanda

# Principi e strumenti: linee guida e risposte standard

- Principi e strumenti →
- Elaborazione a cura del GDL
- Revisioni periodiche

- ❑ Qualunque utente
- ❑ Risposta in 4 giorni lavorativi
- ❑ Criteri di risposta: autorevolezza fonti, precisione e correttezza sia rispetto ai contenuti sia alla tipologia di utente, struttura logica della risposta, *User Education*, controllo incrociato della qualità delle risposte
- ❑ Compiti, comportamento e responsabilità degli operatori
- ❑ Standard per le descrizioni bibliografiche
- ❑ Standard per le localizzazioni
- ❑ Risposte standard per richieste frequenti: un modello da adattare



# La cooperazione

## INTERNA

- La guida politica
- Gruppi di lavoro base volontaria / compiti definiti / scelte collettive / guida della responsabile
- Collaborazione elaborare la risposta / colloquiare col gestore / chiedere aiuto a colleghi o a esterni
- Ruolo del gestore filtra, esamina e assegna le richieste / viene consultato in caso di dubbi / coordina in caso di risposte a più mani / se necessario contatta altri bibliotecari
- Comunicazione interna Google groups / mailing list / pagina web per deposito files
- Il gruppo: Stabilità / Deposito di esperienza / Condivisione di conoscenze
- La riunione annuale: bilancio e proposte di miglioramento

# La cooperazione

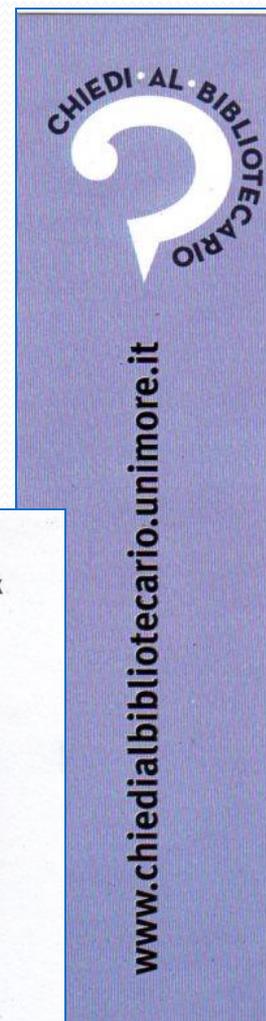
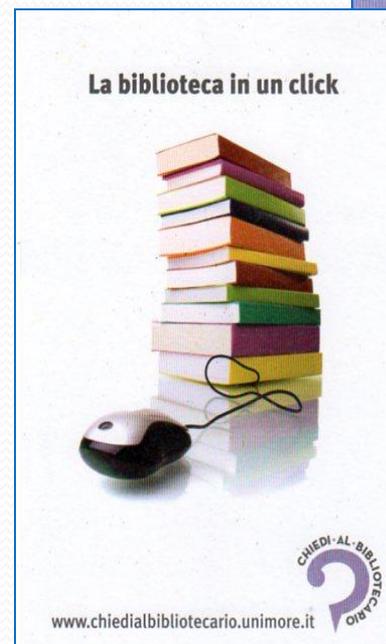
## INTERISTITUZIONALE

- Il percorso: due fasi / due anni
- Lavorare attorno ad un nucleo fisso: l'integrazione di nuove biblioteche come risultato di adattamenti parziali
- La cooperazione “leggera”: no convenzioni o impegni formali
- La ripartizione degli oneri



# Le attività (1): promozione e comunicazione

- Materiali : cartoline - segnalibri – sagome
- Logo
- E.mail a liste
- Comunicati stampa
- Eventi e corsi
- Relazione 2° incontro Biblioteche Sebina
- Incontri con esperti
  
- Layout allegati
- La pagina [www.chiedialbibliotecario.unimore.it](http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it)



# Layout allegati



Allegato alla richiesta n.º

**La biblioteca in un click**

**[www.chiedialbibliotecario.unimore.it](http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it)**

Biblioteche dell'Università di Modena e Reggio Emilia – Biblioteche del Comune di Modena – Biblioteca della Fondazione Collegio San Carlo – Biblioteca del centro culturale Francesco Luigi Ferrari – Biblioteca Multimediale Arturo Loria di Carpi – Biblioteca comunale Francesco Selmi di Vignola – Biblioteca comunale Eugenio Garin di Mirandola – Biblioteca comunale di Finale Emilia

# La pagina statica

The screenshot shows a web browser window displaying the Sebina OpenLibrary website. The page is titled 'Gallina Roberta' and shows the date '28/05/2011'. The navigation bar includes links for 'Il mio spazio', 'Bollettino Novità', 'Chiedi al bibliotecario', 'Faq', 'Download', and 'Ricerca'. The main content area is titled 'Apri un dialogo con il bibliotecario' and contains several sections: 'Cos'è', 'Cosa offre', 'A chi è rivolto', 'Come si usa', 'Il servizio comprende', and 'Il servizio non comprende'. The 'Cos'è' section lists several libraries in the Modena and Reggio Emilia area. The 'Cosa offre' section describes the service as providing bibliographic assistance and research strategies. The 'A chi è rivolto' section states that the service is public and free. The 'Come si usa' section explains that requests are made via a form and responses are provided within 4 business days. The 'Il servizio comprende' section lists services such as information on library holdings, localization of resources, and assistance with online catalogs. The 'Il servizio non comprende' section lists services not covered, such as extensive bibliographies, administrative information, document delivery, and interlibrary loan. The page concludes with a footer indicating the software used and the region.

Sebina  
OpenLibrary

Gallina Roberta

28/05/2011

indietro stampa login/logout help home

Il mio spazio Bollettino Novità Chiedi al bibliotecario Faq Download Ricerca

Apri un dialogo con il bibliotecario

> Chiedi al bibliotecario

**.: Cos'è**  
E' un servizio di assistenza on-line erogato dalle seguenti biblioteche:

- Biblioteche dell'Ateneo di Modena e Reggio Emilia
- Biblioteche del Comune di Modena
- Biblioteca della Fondazione Collegio San Carlo
- Biblioteca multimediale Arturo Loria, Carpi
- Biblioteca del Centro culturale F. L. Ferrari
- Biblioteca comunale "Eugenio Garin", Mirandola
- Biblioteca comunale Francesco Selmi, Vignola
- Biblioteca comunale di Finale Emilia

**.: Cosa offre**  
Il servizio offre risposte a quesiti semplici di natura bibliografica e indicazioni sulle strategie di ricerca. Fornisce inoltre informazioni sui servizi bibliotecari del Polo provinciale modenese.

**.: A chi è rivolto**  
Il servizio è pubblico e gratuito.

**.: Come si usa**  
Si formula la domanda compilando il modulo di richiesta.  
La risposta verrà prodotta entro 4 giorni lavorativi (sabato escluso):  
gli utenti registrati presso una delle biblioteche del Polo modenese potranno consultarla seguendo questo canale [[Vai al modulo di richiesta](#) > [Consulta le risposte](#)];  
gli utenti esterni la riceveranno via e-mail all'indirizzo specificato.

**.: Il servizio comprende**

- Informazioni sul materiale posseduto - libri, periodici e oggetti multimediali - e sui servizi delle biblioteche
- Localizzazione di risorse
- Informazioni bio-bibliografiche, fonti e citazioni
- Assistenza sull'uso di Cataloghi on-line e Risorse Elettroniche

**.: Il servizio non comprende**

- Bibliografie estese e ricerche bibliografiche approfondite
- Informazioni su argomenti amministrativi o didattici
- Fornitura di documenti (Document Delivery)
- Prestito interbibliotecario (InterLibrary Loan)
- Richiesta, prenotazione e proroga dei prestiti
- Iscrizione alla biblioteca
- Pareri di natura giuridica, consigli di natura psicologica o medica

Per gli altri argomenti rivolgersi direttamente alla propria biblioteca di riferimento.  
Per gli argomenti amministrativi di carattere universitario non compresi, accedere al [portale d'Ateneo](#).

> [Consulta le risposte](#)  
Verifica le risposte alle tue richieste inoltrate allo staff della biblioteca.

© Sebina OpenLibrary è un software Divisione Beni Culturali Data Management e IBACN Regione Emilia-Romagna

Internet 75%

# Dopo il restyling ...

[www.chiedialbibliotecario.unimore.it](http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it)

The screenshot shows a web browser window displaying the website. The address bar shows "Chiedi al Bibliotecario. Servizio di c...". The page features a purple header with logos for SBA, BIBLIO TECH, Arturo Loria, Auris, Francesco Luigi Ferrari, FSC, and others. Below the header is a navigation menu with links: Home page, News, FAQ, Saperne di più, Carta del servizio, Privacy, and Suggerimenti e reclami. The main content area has a large purple question mark logo with the text "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" and a vertical URL "www.chiedialbibliotecario.unimore.it". To the right is a photo of a woman kneeling next to a sign that says "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" and "La biblioteca in un click". Further right is a text box with the heading "Una risposta in un click" and a description: "Chiedi al Bibliotecario è un servizio di assistenza on-line che offre risposte di natura bibliografica, indicazioni sulla ricerca, informazioni sui servizi bibliotecari del Polo provinciale modenese." Below this is a blue button labeled "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO". The footer contains various icons for social media and standards like W3C, CSS, and XHTML 1.0.

# Le attività ( 2 ): monitorare la qualità

- I principi guida:  
ascolto dell'utente, precisione, cortesia, calore, chiarezza,  
personalizzazione
- Gli strumenti  
monitoraggio del gestore, linee guida ma non solo, dialogo  
con/tra tecnici



# Gli sviluppi

- La campagna promozionale 2011
- Customer satisfaction /people satisfaction
- Creazione di un archivio o KB? *La funzione “aggiungi alle Faq” o altro*
- Verso un sistema territoriale esteso: l’ingresso della biblioteca comunale di Reggio Emilia e altre ipotesi
- Il dimensionamento dei sistemi di Ref. Dig. in Italia: verso un livello regionale?



# GRAZIE

