



Reference in Toscana

Brevi appunti su cooperazione
e prospettive dei servizi in linea

Chiedi in Biblioteca: qualche cenno



Nasce come esperimento

- Gestazione: da dicembre 2001 a giugno 2003
- Adesione volontaria
- Gruppo di pari

Scopo di Chiedi in biblioteca



Policy / Linee guida:

<[http://www.cultura.toscana.](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml)

[it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml)>

"Il servizio di reference via posta elettronica intende fornire ai cittadini/utenti:

- risposte esaurienti a quesiti brevi
- indicazioni/suggerimenti di natura bibliografica e non, utili allo svolgimento di proprie ricerche, allo studio, a soddisfare curiosità personali, ecc."

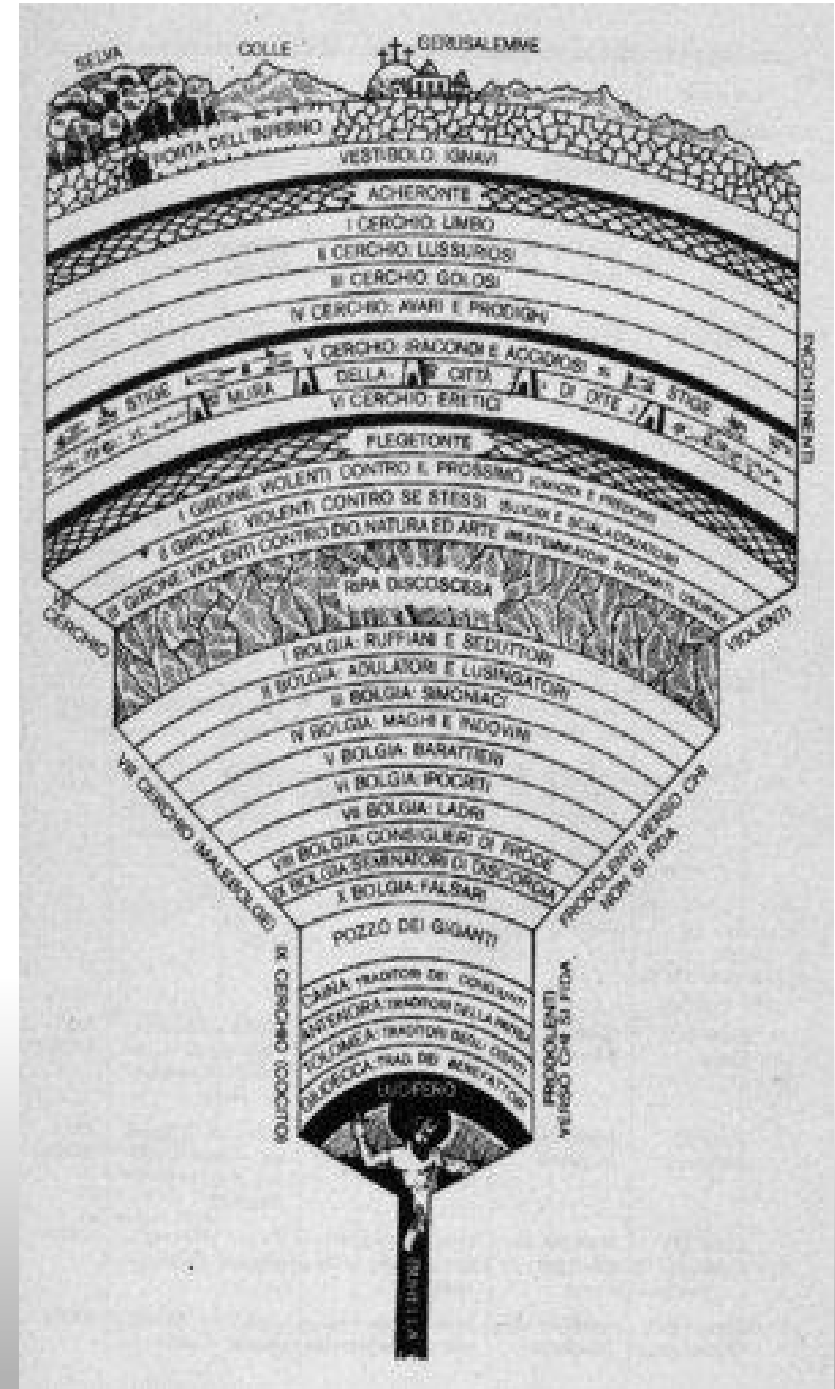
Struttura di CiB

Organi

- Gruppo di lavoro
- Coordinamento (tramite convenzione)

Strumenti

- Lista di discussione
<<http://www.liste.rete.toscana.it/mailman/listinfo/chiedinbiblioteca>>
- Gestionale (Question Point)



Flusso delle domande

Andamento uniforme, nel 2007 tendenza al raddoppio (150 domande in tre mesi) come effetto della promozione offline (distribuzione pieghevole e comunicati stampa)

2006 353

2007 473

2008 216 (da aprile cambio gestionale)

2009 317

2010 250

Per l'80% le domande rientrano nel target (provengono dalla Toscana o vertono sulla Toscana)

Tipologia delle domande

- 459 transazioni su 717 sono andate in Knowledge Base
- Il 45% delle domande ha come scopo "per una pubblicazione"
- Domande prevalentemente "da biblioteca"
- Scarsa incidenza delle domande direzionali, fattuali o di comunità

Uso del form

(Campione di 511 transazioni 2009/2010)

Tipo di risposta preferita

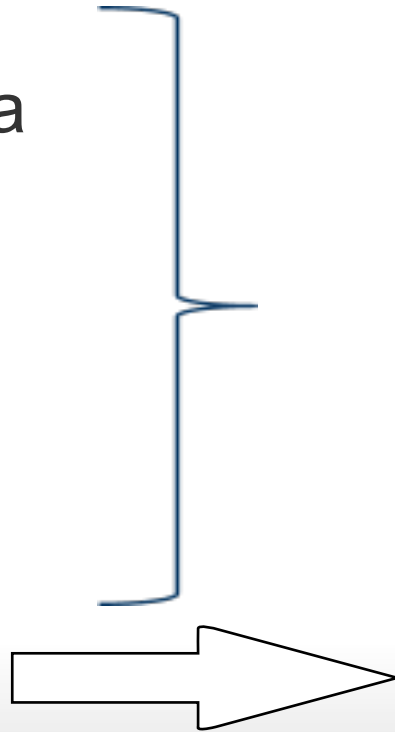
Lingua della risposta

Chi sei?

Scopo della domanda

meno del 50% di
indicazioni

oltre il 90% di
indicazioni



Problemi

Scarsa visibilità?

Necessità di marketing del servizio?

Limite alla crescita: disponibilità del personale

Difficoltà nel coinvolgimento dei colleghi:

competenze

gruppo chiuso

poca dimestichezza con l'ambiente

Servizio visto ancora come “sperimentale”

non strategico

non giustificabile (target improprio)

sostanzialmente inutile (sovrabbondanza di fonti)

Strategie

Modello cooperativo

- sportelli locali
- servizio di rete
- servizio tra reti (modello toscano *Libri in rete*)

Modello centralizzato

- servizio regionale esternalizzato
- supporto alle biblioteche piuttosto che agli utenti
- specializzazione del personale
- affidamento ad una biblioteca con buona collezione di reference

Perché è tanto difficile?

Risorse scarse

le competenze informatiche sono disomogenee e questo
la cooperazione

Priorità bassa

marketing concentrato sul luogo fisico

marketing della biblioteca nel web meno incisivo o

assente

bassa disponibilità a disinvestire altrove

Livello di coscienza insufficiente

Tradizione sfavorevole e clima scoraggiante per il reference

Come riorganizzare un servizio di reference digitale?

ambiente favorevole a
RADICAMENTO TERRITORIALE
COOPERAZIONE

Mezzi:

PRODUZIONE/ORGANIZZAZIONE DI CONVERSAZIONI
UTENTE/ESPERTO/BIBLIOTECARIO

Scopi:

produzione/disseminazione tra operatori/utenti di
CAPACITA' (skills/literacy)

CONOSCENZE

e creazione di

STRUTTURE (GRUPPI) FORMALI o INFORMALI

Oltre il reference librarian

Diventare *facilitatori di conversazione*

Nella comunità dei colleghi...

- Condividere le risorse (wiki, social bookmarking)

- Condividere gli strumenti (pathfinder, catena dei commenti...)

...E nella comunità locale

- Commenti, feedback

- Esperti locali

- Istituzioni (scuole, associazioni...)

- gruppi informali (gruppi di discussione, forum...)

Il progetto SDIAF

Fare reference digitale a livello di rete locale

Ipotesi di linee guida

Maggiore adattabilità del live reference al servizio locale

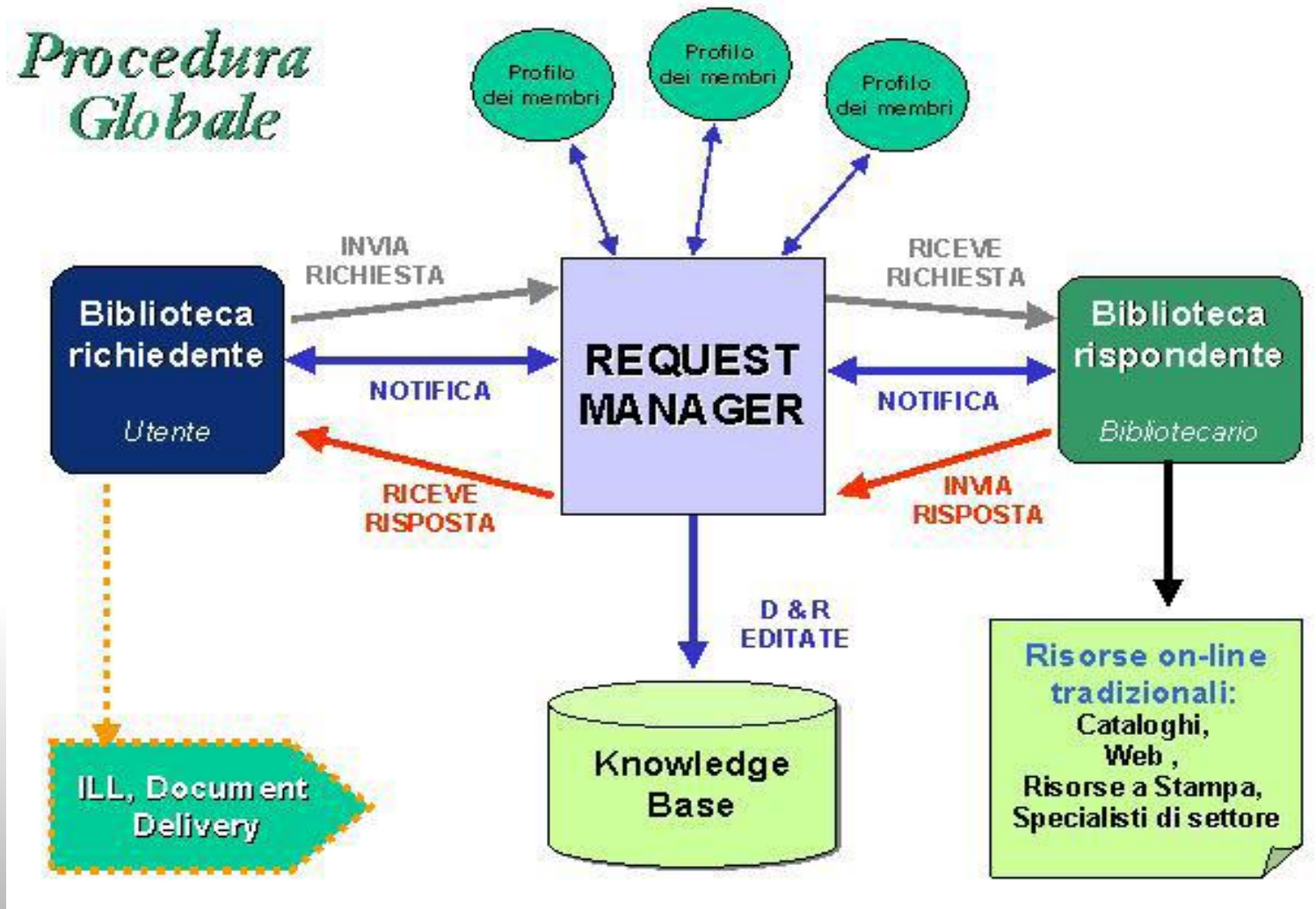
Possibilità di integrare strumenti partecipativi (wiki, social bookmarking)

Puntare a un servizio 24/7 (o quasi) a livello locale

Question Point

Nato nel 2000-2002 da un progetto LoC / OCLC

Modello generale (Gabriele Lunati, 2010)



QP è...

Un sistema di gestione del reference in linea

Un mezzo di comunicazione biblioteca/utente

Un mezzo di comunicazione biblioteca/biblioteca

Una banca dati

Un gestore di policies

Un gruppo di cooperazione internazionale

e altro...

Vantaggi

- è pensato per la cooperazione
- richiede solo un browser
- è facile da usare nelle funzioni base
- ha costi decrescenti con il numero delle licenze
 - permette di "clonare" le esperienze pilota
 - si adatta al "modello Libri in rete" toscano

Criticità

Funzioni avanzate di non semplice assimilazione

Scarso peso del cliente italiano

Metadati nella KB insufficienti (soggetti, luoghi)

Alcune funzioni difficili da far funzionare (co-browsing)

Report troppo rigidi

Problema della esportabilità/proprietà dei dati

Struttura della licenza

(<http://www.ifnet.it/oclc/qpoint.shtm>)

Base Management Environment

Licenza di amministrazione generale

Service Unit Profile

Licenza per l'unità di servizio