



# 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."

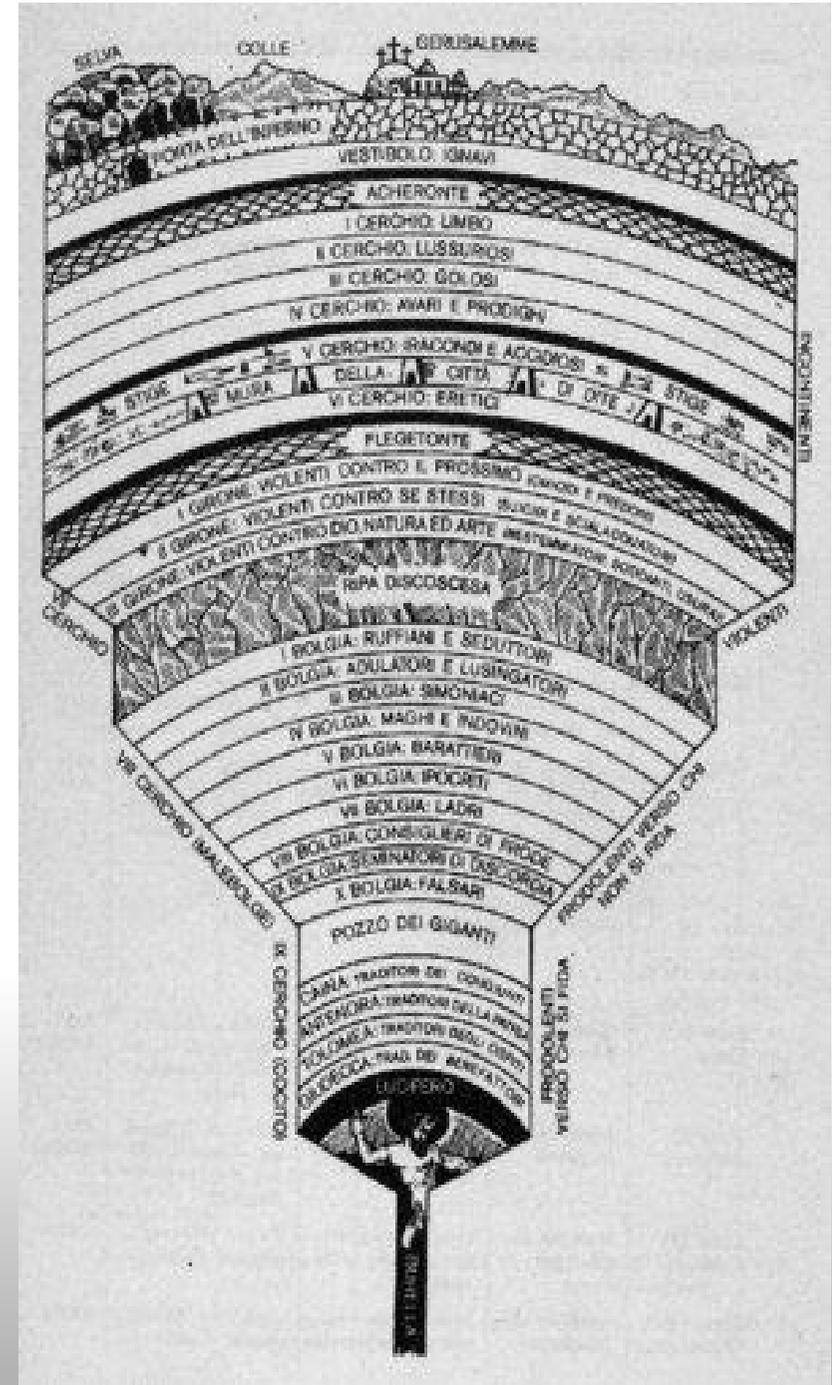
# Struttura di CiB

## 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

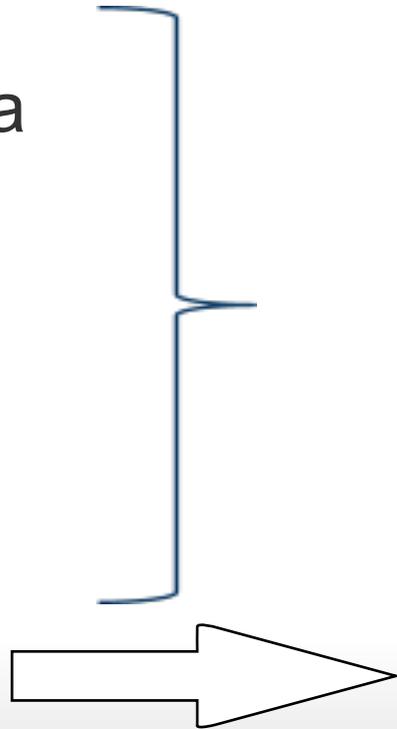
Lingua della risposta

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

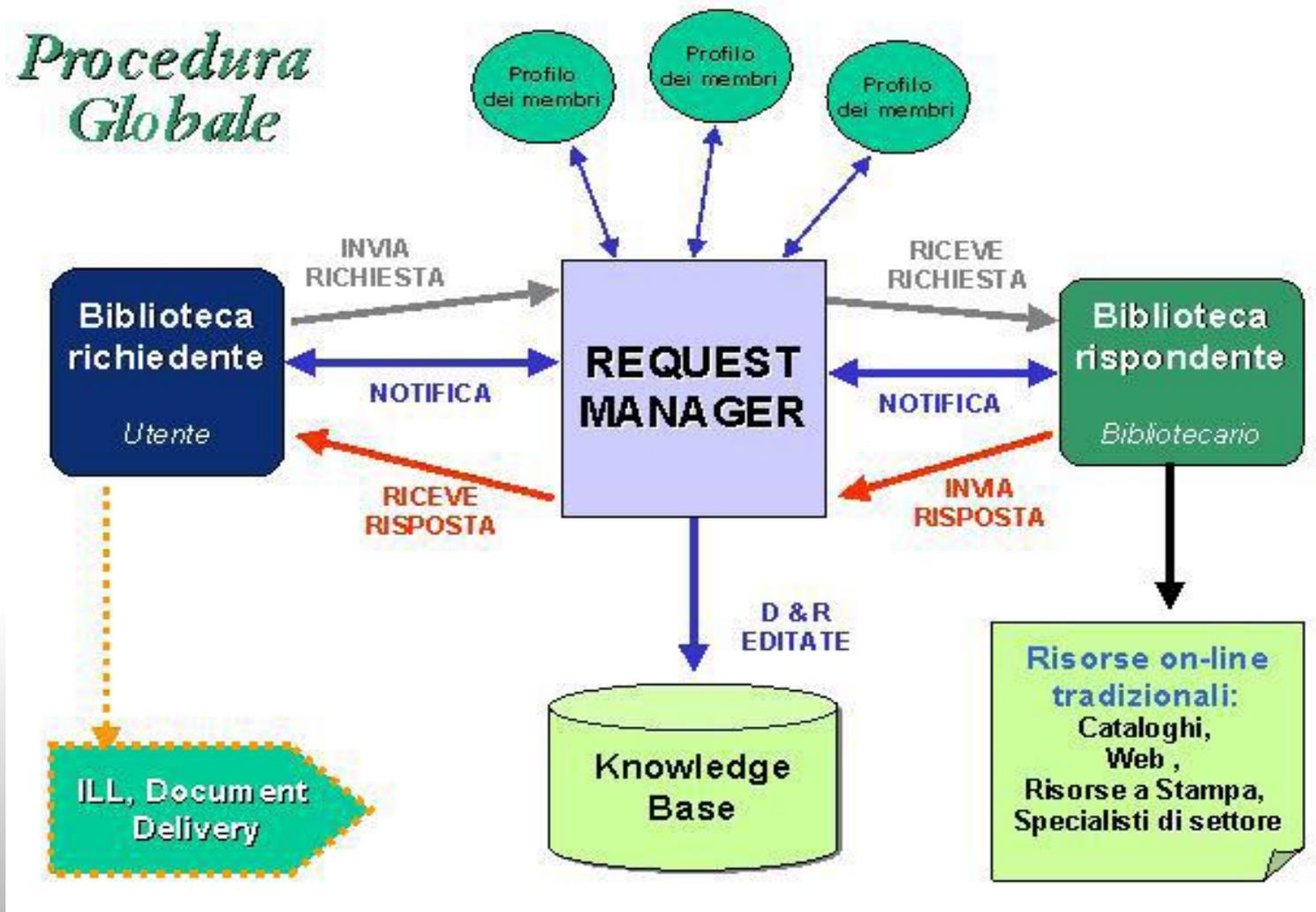
Possibilità di integrare strumenti partecipativi (wiki, social bookmarking)

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