

Il servizio di reference cooperativo nel Sistema Bibliotecario Parmense

Giada Costa

Settore Biblioteche – Università degli studi di Parma

giada.costa@unipr.it

Roberto Montali

Istituzione Biblioteche – Comune di Parma

r.montali@comune.parma.it

Le fasi del progetto

Marzo 2003 proposta di istituire il servizio e costituzione del gruppo di lavoro

Novembre 2004 presentazione del progetto durante l'annuale assemblea di polo

2005 implementazione del software

Gennaio 2006 attivazione del modulo (fase di test)

Giugno 2007 seminario informativo sulle esperienze bolognesi

Luglio 2007 presentazione delle linee guida e segnalazione degli interventi imprescindibili per l'attivazione del servizio

Gennaio - Maggio 2008 corso di formazione

Settembre 2008 - Settembre 2009 sospensione del servizio

Ottobre 2009 riattivazione del servizio

Corso di formazione

Ente promotore Istituzione Biblioteche, Comune di Parma

Ente gestore Cisita Parma

Tempi gennaio-maggio 2008 per complessive 24 ore

Partecipanti 30 bibliotecari

Contenuti

Introduzione ai servizi di reference (Laura Ballestra)

Strumenti del reference online (Elena Boretti)

Verso un nuovo sistema bibliotecario cittadino (Lorenzo Lasagna)

La mission della biblioteca pubblica (Giovanni Solimine)

La documentazione giuridica (Laura Ballestra)

La documentazione locale (Giancarlo Gonizzi, Roberto Montali)

Il servizio di reference cooperativo nel SBP (Giada Costa)

Il Sistema Bibliotecario Parmense (SBP)

Biblioteche del comune di Parma	14
Biblioteche della provincia parmense	32
Biblioteche scolastiche	7
Biblioteche statali	8
Biblioteche universitarie	27
Biblioteche di altre istituzioni	10
Totale biblioteche afferenti	98

La partecipazione dei membri del polo al servizio di reference cooperativo

Biblioteche del Comune

Istituzione biblioteche – Videoteca comunale – Casa della musica

Biblioteche della Provincia

Collecchio – Fidenza – Sorbolo – Traversetolo

Biblioteche dell'Università

Fisica – Giurisprudenza – Lettere – Lingue - Veterinaria

Biblioteche del Comune di Parma che hanno attivato un proprio servizio di *Chiedi al bibliotecario*

Sul sito dell'Istituzione biblioteche è presente un form online indicato con il nome
“Segnalazioni e richieste”

http://biblioteche.comune.parma.it/portal/page?_pageid=193,362276&_dad=portal&_schema=PORTAL&ty=ric

Biblioteche universitarie che hanno attivato un proprio servizio di *Chiedi al bibliotecario*

Giurisprudenza (non ha un form)

http://www.bibgiuri.unipr.it/Mail_Ref.html

Lingue (chat line mattutina)

<http://www.bibliotecapgnegro.unipr.it/help-desk/puntoWeb.html#contatti>

Matematica (form online)

http://www.unipr.it/arpa/dipmat/biblio/AskLIB_modulo.html

Il modello organizzativo

Gestore

controlla 2 volte al giorno il gestionale SOL
risponde alle richieste generiche
smista e assegna le richieste specialistiche

Incaricato

riceve email di avviso
modifica lo stato della richiesta su SOL
formula la risposta all'utente
Archivia la richiesta

Strumenti organizzativi e gestionali

Carta del servizio

<http://opac.unipr.it/sebina/repository/virtualreference/static/>

Linee guida

Modulo virtual reference SOL

Destinatari del servizio

Utenti di polo prioritariamente

Qualsiasi utente della rete

Bibliotecari che agiscono come tramite fra l'utente e il servizio

Tempi e modalità di risposta

Entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste

In lingua italiana, ed eventualmente nella stessa lingua della richiesta laddove possibile

Tipologia di domande ammesse

- Informazioni su risorse e servizi delle biblioteche italiane ed estere
- Localizzazione di documenti
- Informazioni su strumenti e strategie di ricerca
- Brevi segnalazioni bibliografiche su specifici argomenti
- Indicazioni di fonti informative disponibili a stampa o su web
- Completamento di citazioni bibliografiche
- Semplici informazioni su fatti e avvenimenti in ogni campo

Tipologia di domande non ammesse

- Ricerche complesse, per le quali si invitano gli utenti a recarsi direttamente in biblioteca
- Consulenze mediche o legali
- Consulenze hardware e software
- Suggestimenti commerciali
- Ricerche araldiche o genealogiche
- Prenotazione/rinnovo prestiti, richieste di DD e ILL, per le quali si rimandano gli utenti alla propria biblioteca di riferimento

Criticità

Del form di richiesta

Del modulo di back office

Relazionali e motivazionali

Fruibilità

Criticità

Del form di richiesta

Motivo della richiesta: utilizzare variabili più significative di quelle attuali (interesse personale, ricerca, studio)

Tipo richiesta: eliminare dal form e mantenerlo solo nel modulo di back office

Inserire variabili utili a definire la **tipologia di utenza**

Criticità

Del modulo di back office

Modificare le voci del menu' a tendina 'tipo richiesta' usando categorie significative al fine di indicizzazione e attività di monitoraggio e valutazione efficaci

Criticità

Relazionali e motivazionali

Timore di aumento dei carichi di lavoro

Scarsa attitudine alla cooperazione

Volontà di fare emergere il proprio servizio
rispetto a quello cooperativo

Criticità

Fruibilità

Accessibilità

Link diretto al form di richiesta

Visibilità

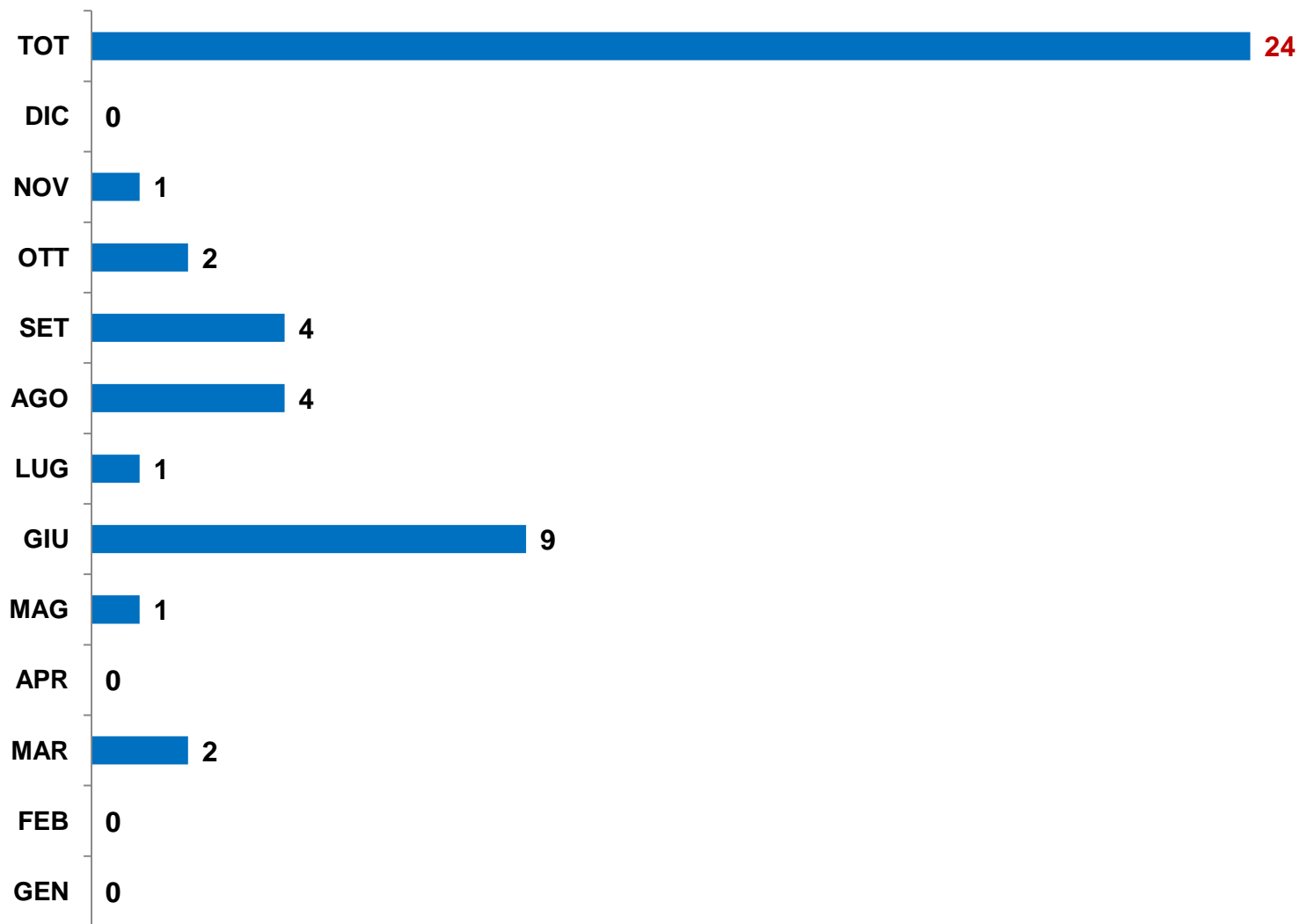
Logo sull'homepage delle biblioteche

Logo sui siti di Università, Comune, Provincia

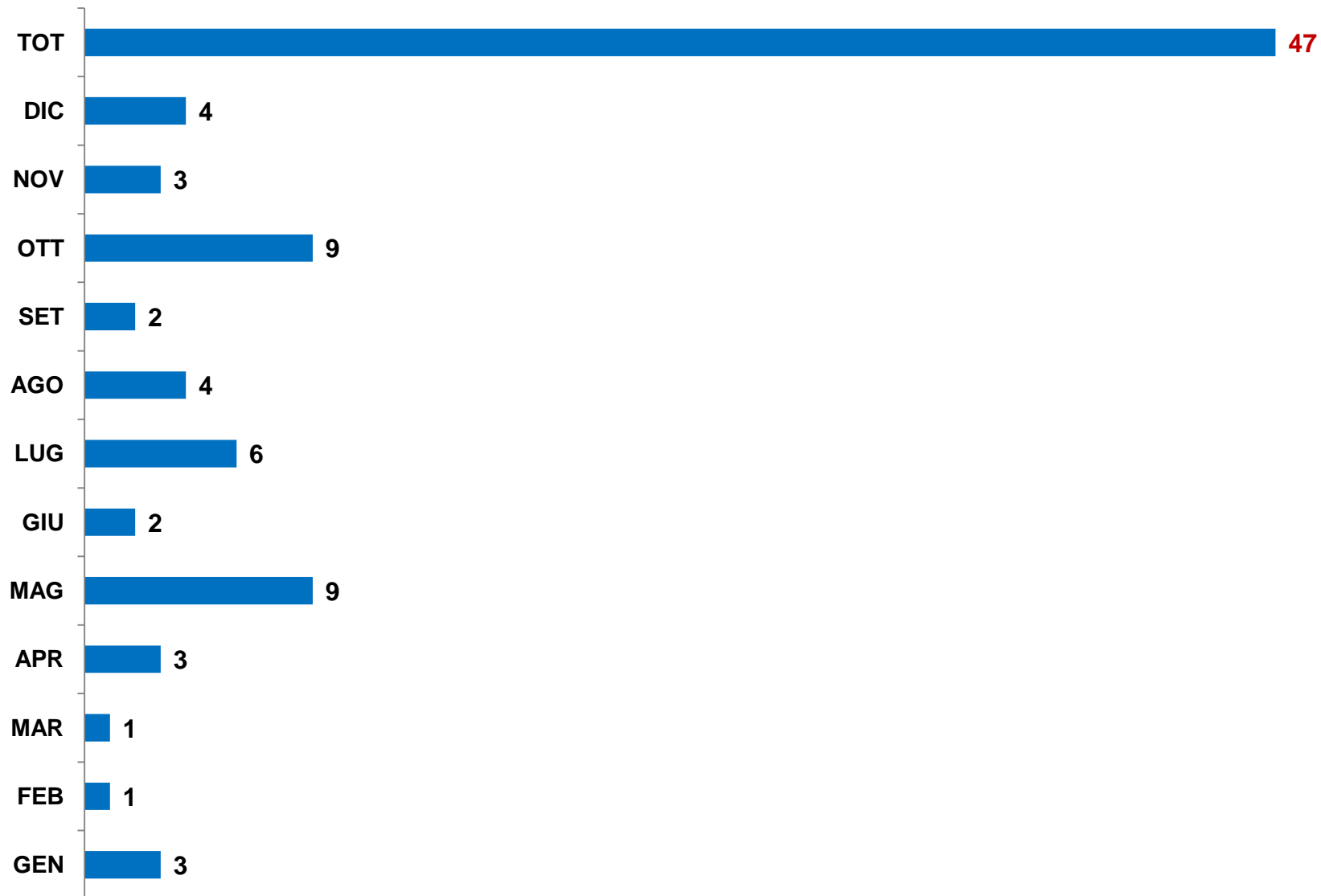
Comunicazione su liste di posta elettronica,
newsletter, comunicati stampa

Materiale informativo su bacheche e banconi delle
biblioteche

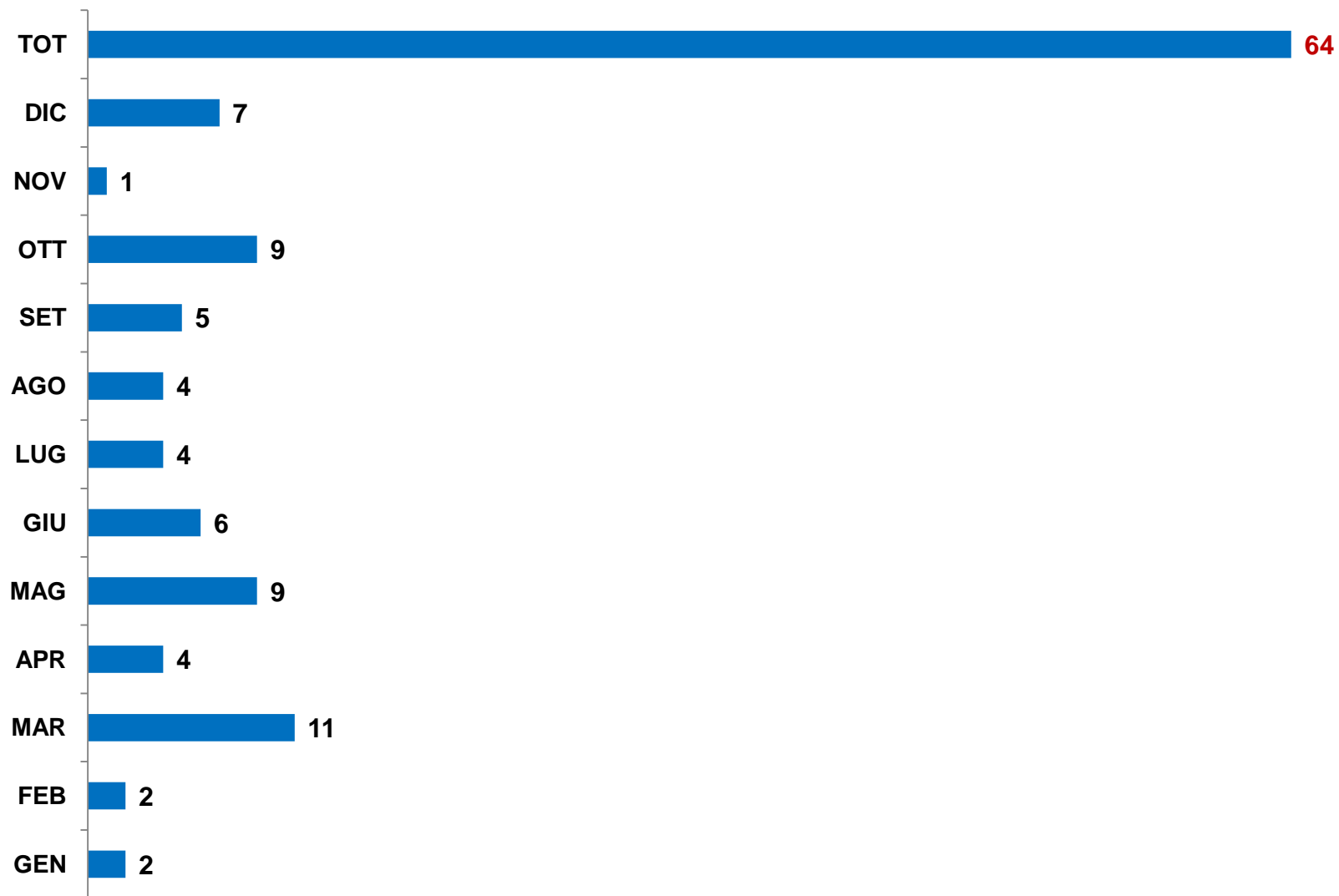
Numero richieste pervenute anno 2006



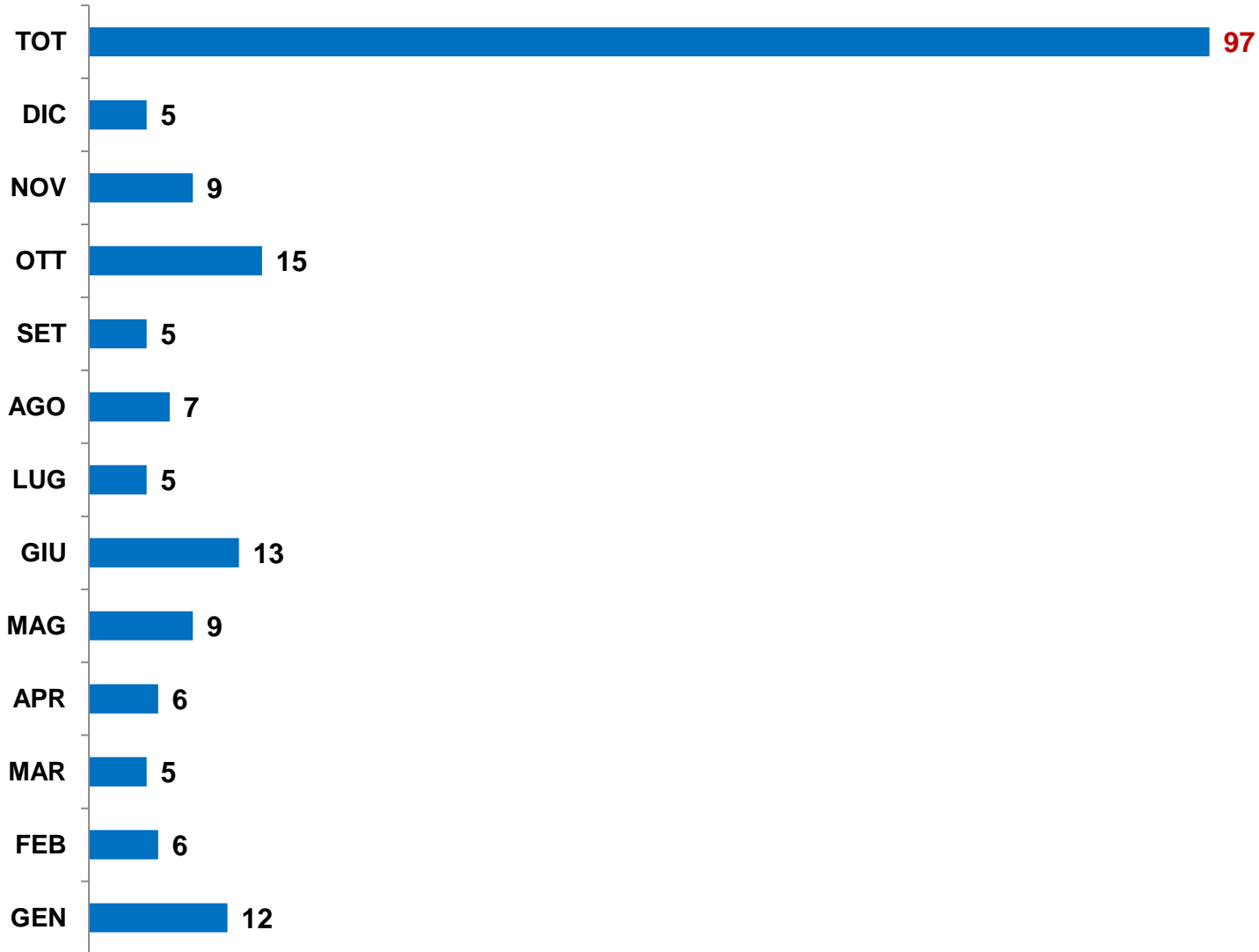
Numero richieste pervenute anno 2007



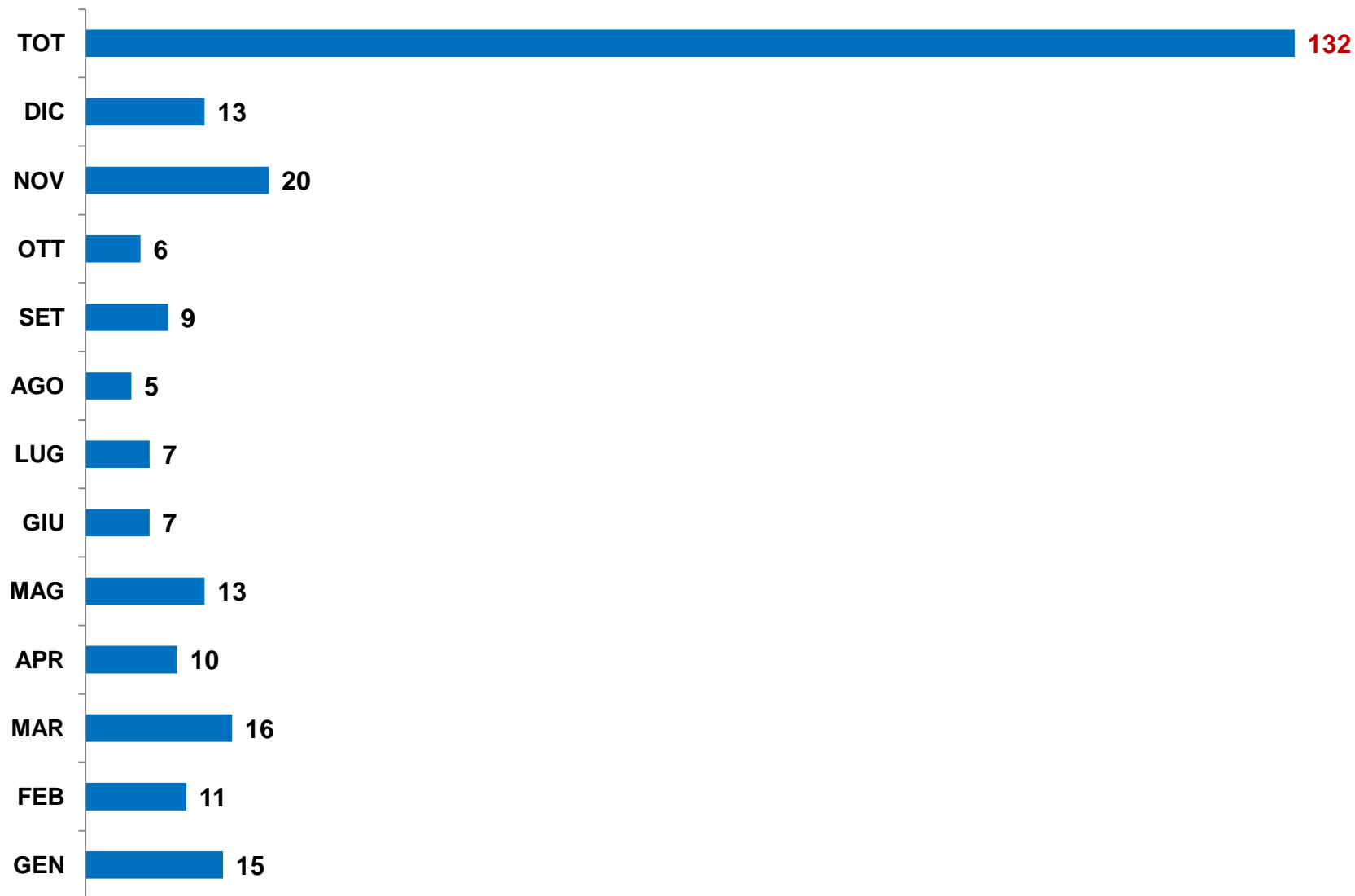
Numero richieste pervenute anno 2008



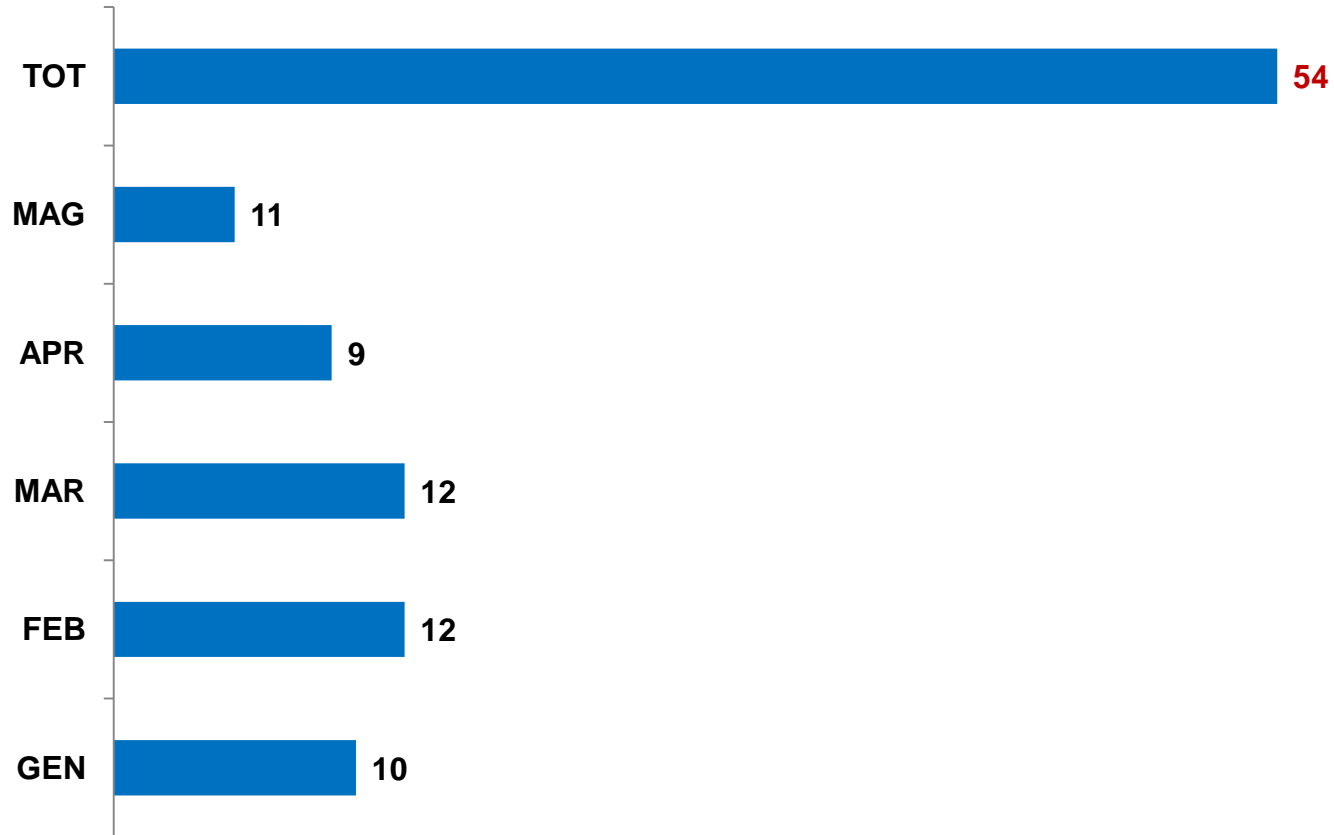
Numero richieste pervenute anno 2009



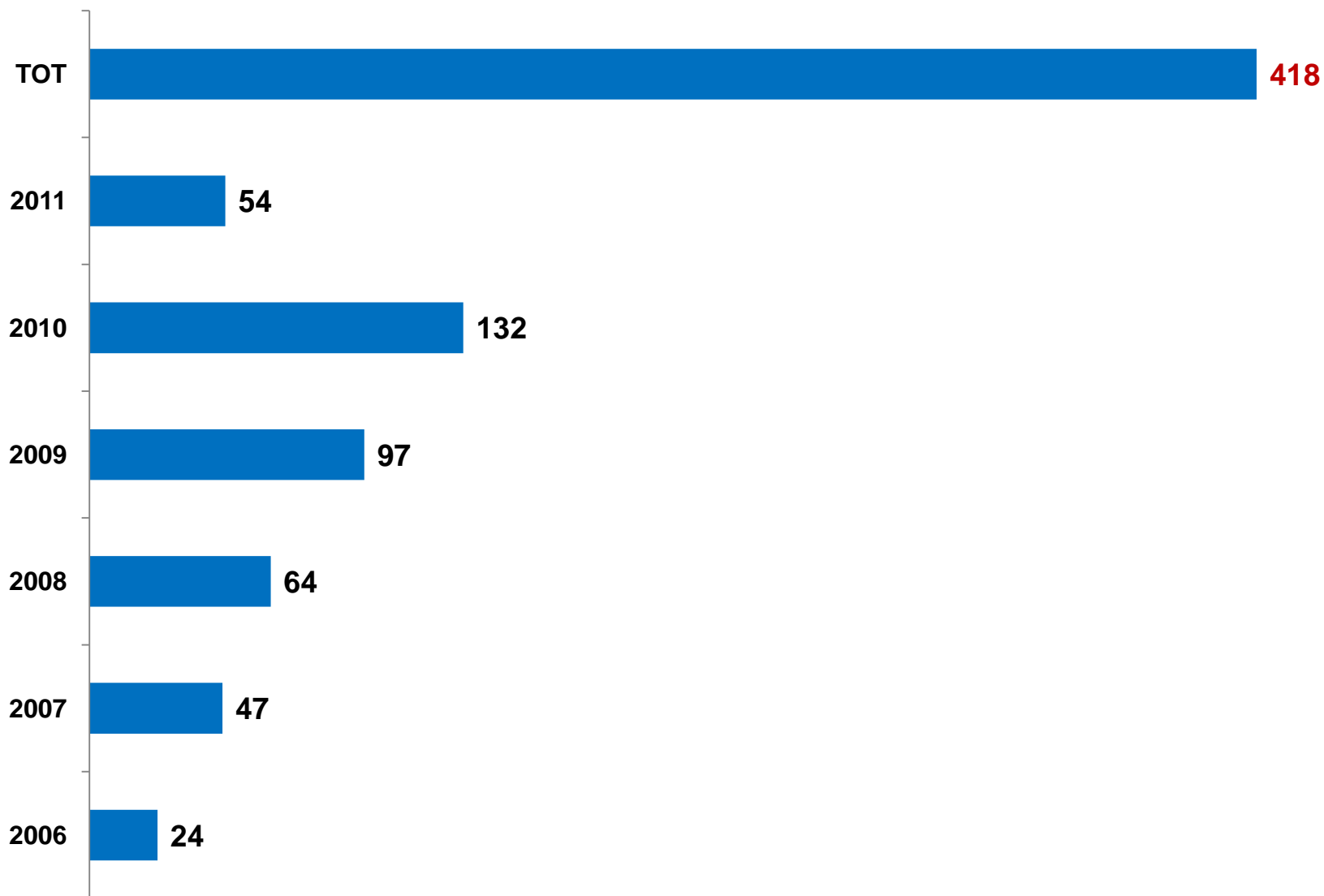
Numero richieste pervenute anno 2010



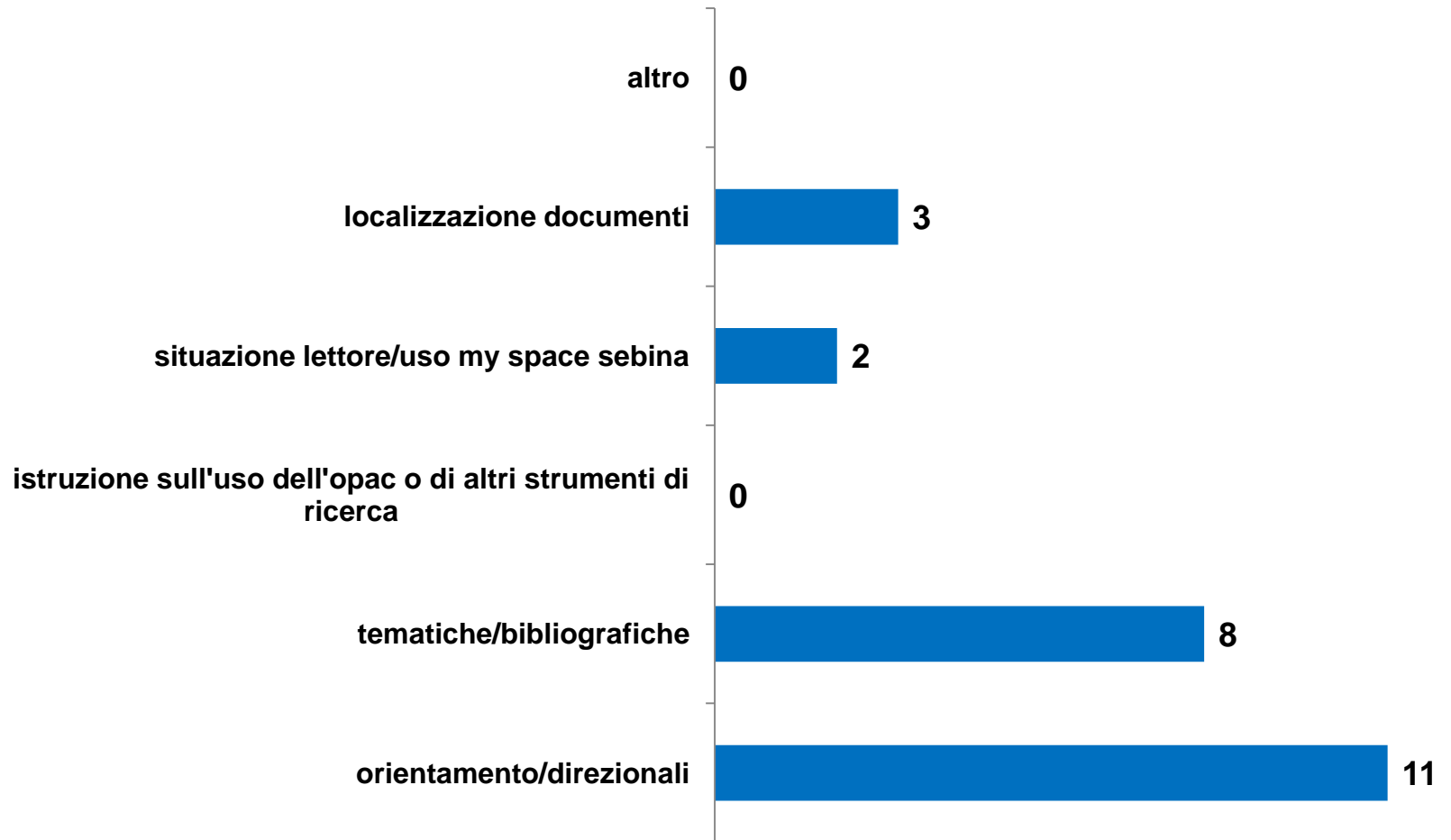
Numero richieste pervenute anno 2011



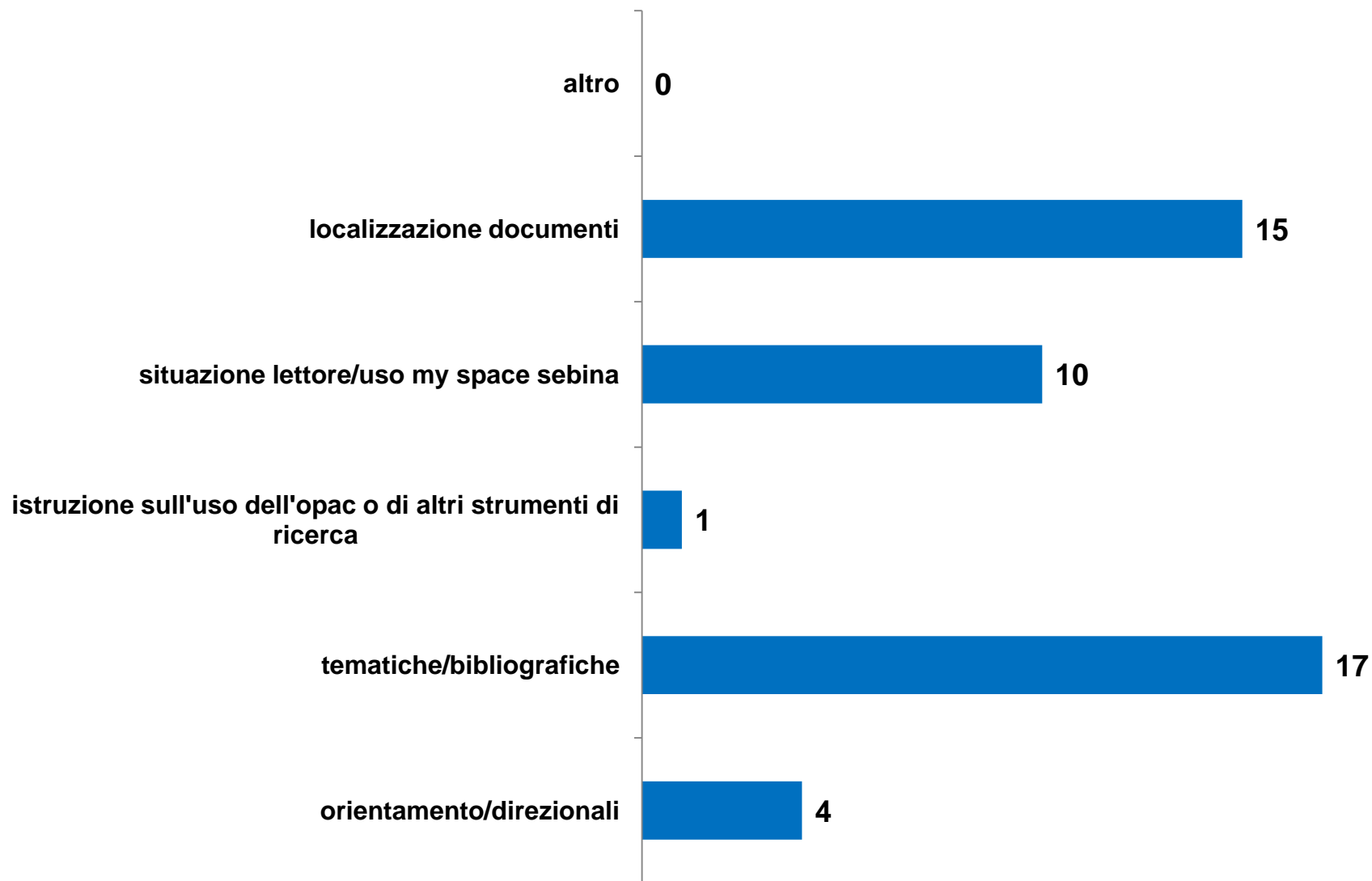
Richieste pervenute 2006-2011



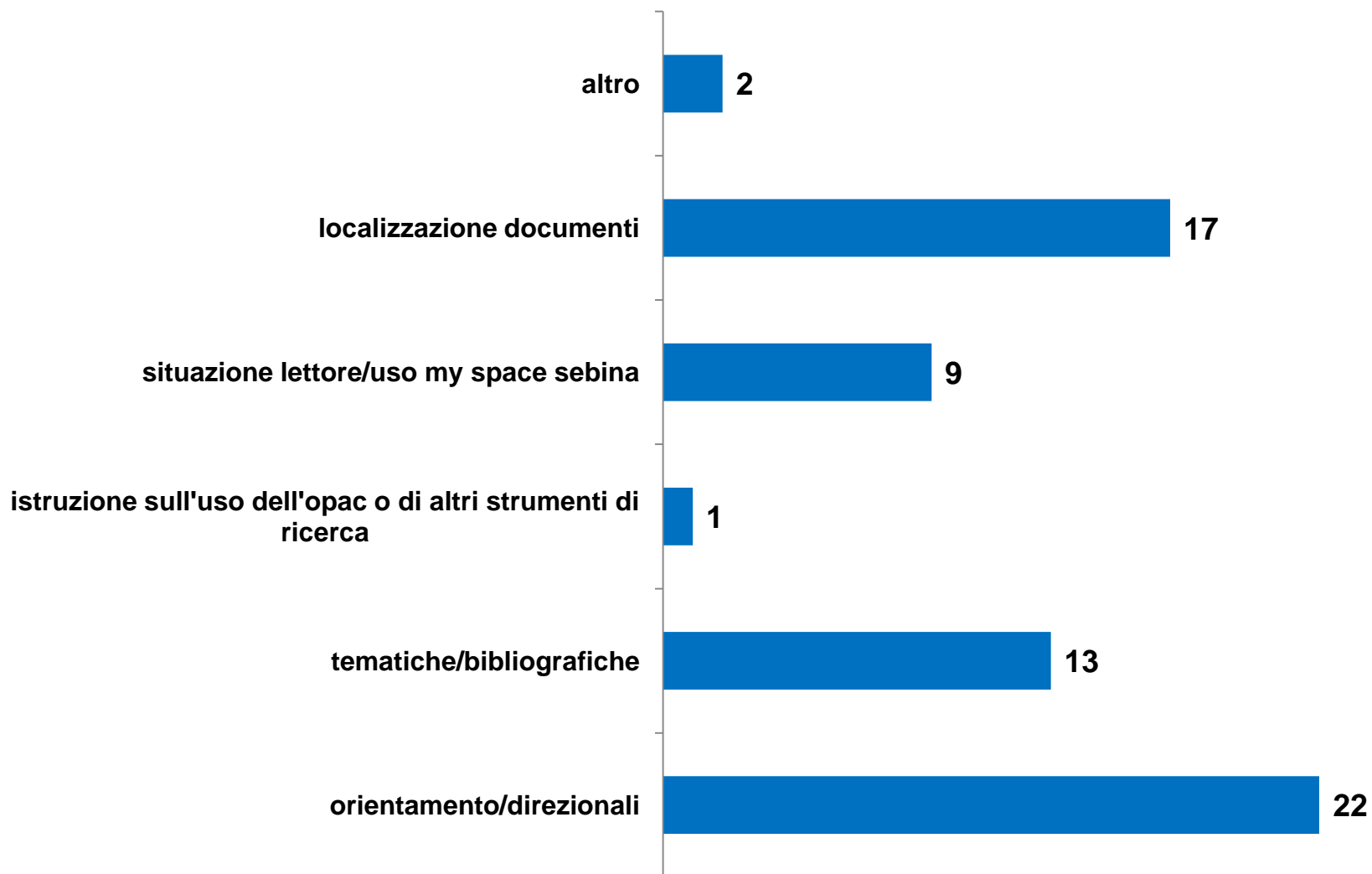
Tipologie di richieste pervenute anno 2006



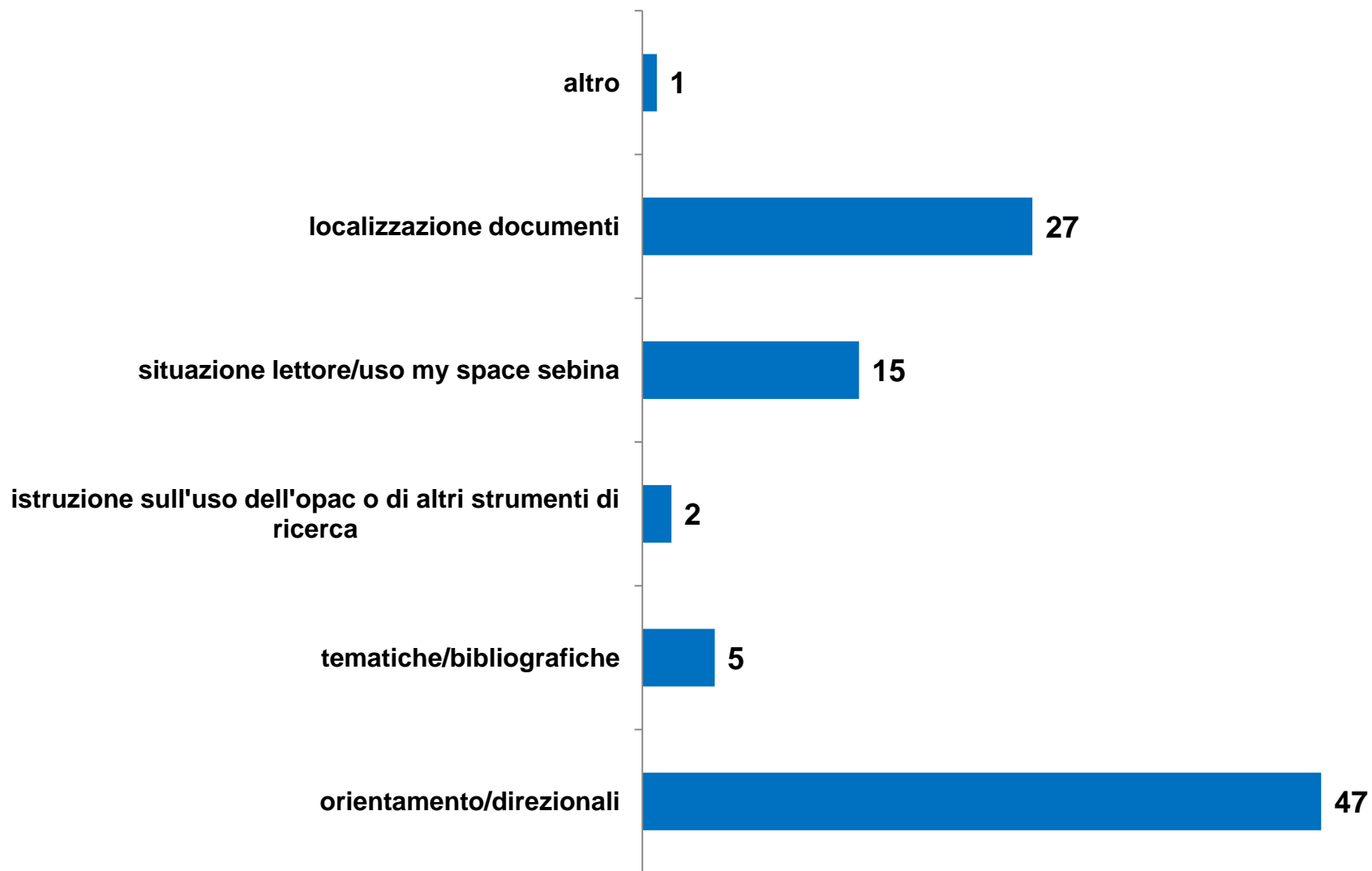
Tipologie di richieste pervenute anno 2007



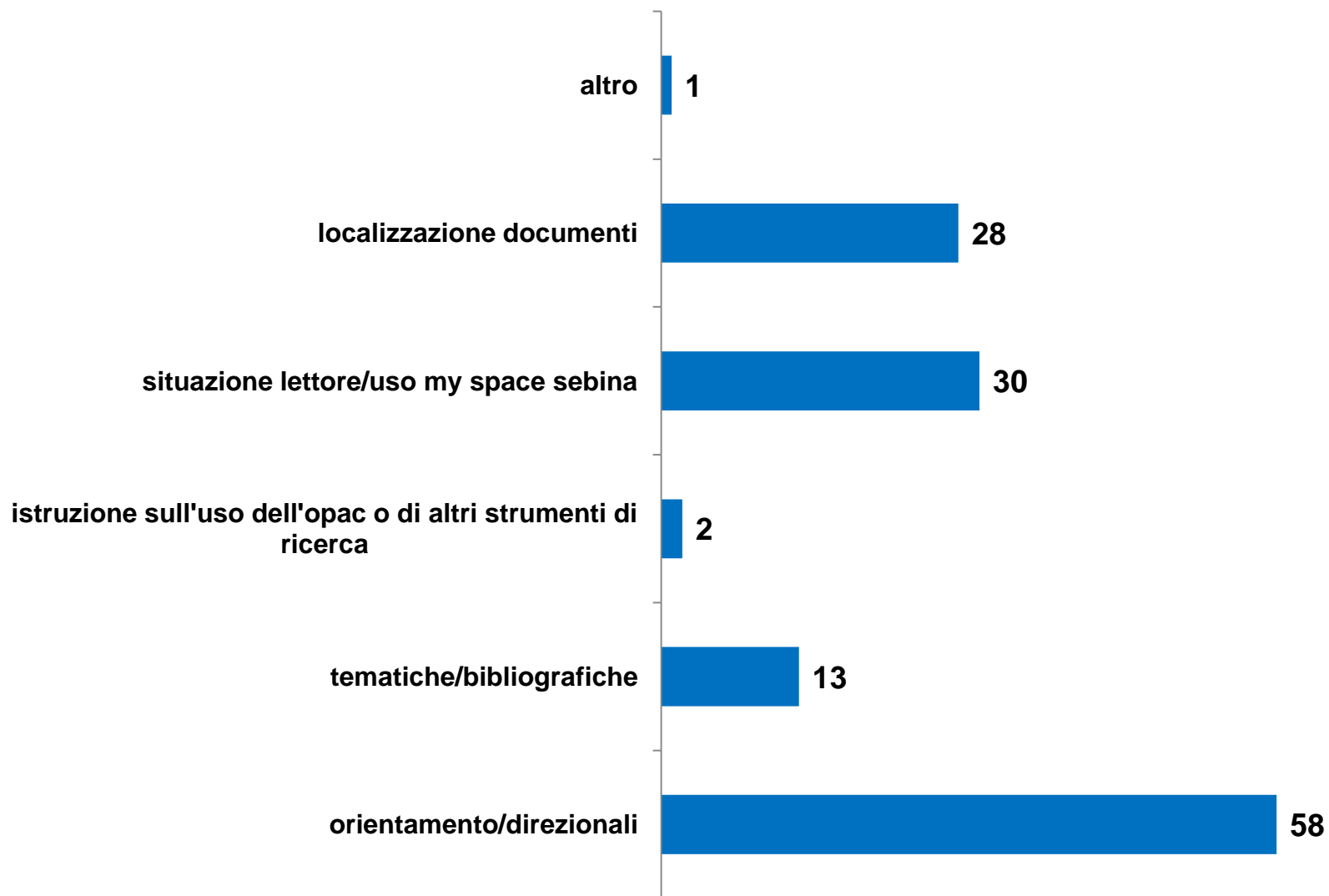
Tipologie di richieste pervenute anno 2008



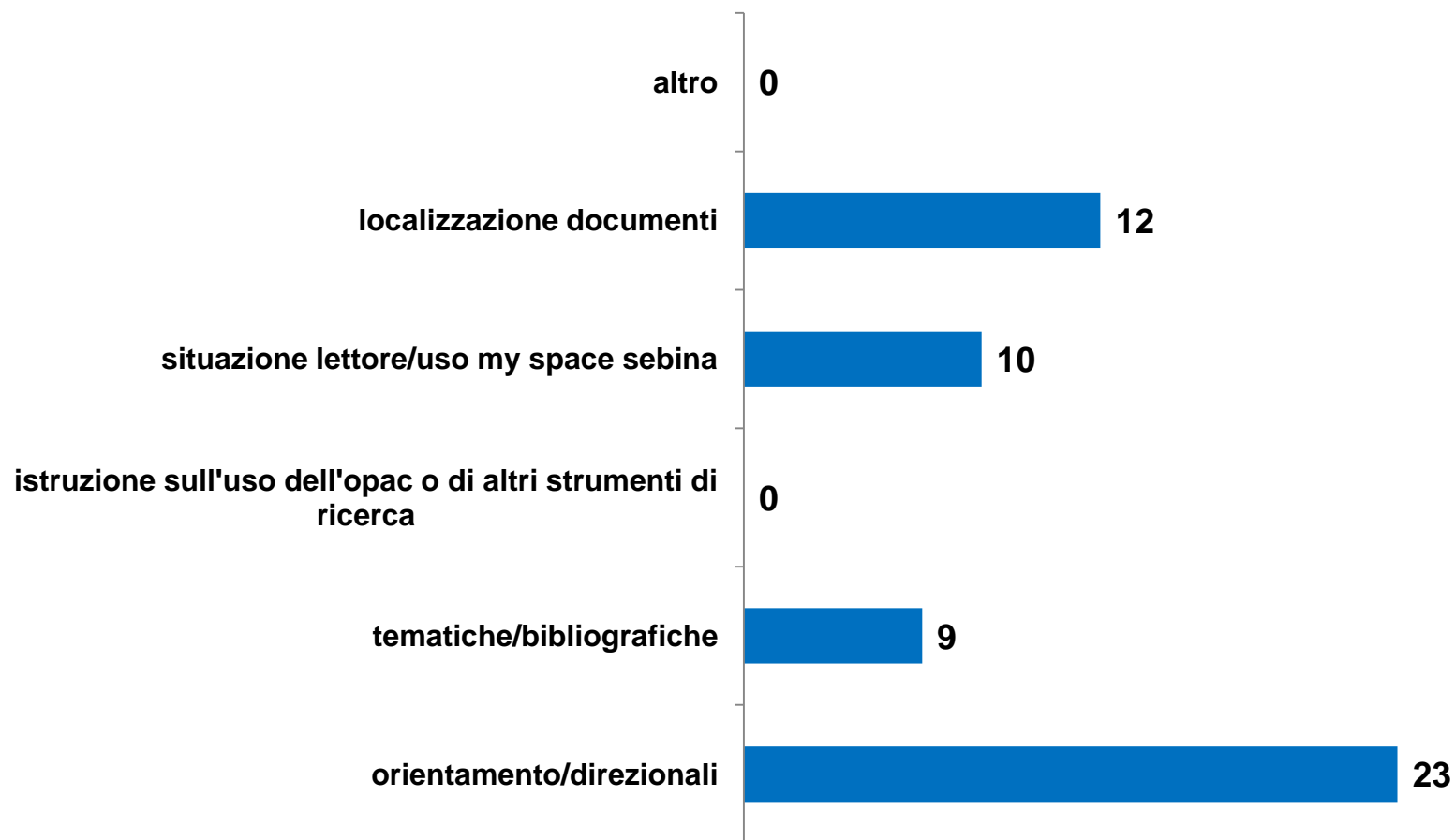
Tipologie di richieste pervenute anno 2009



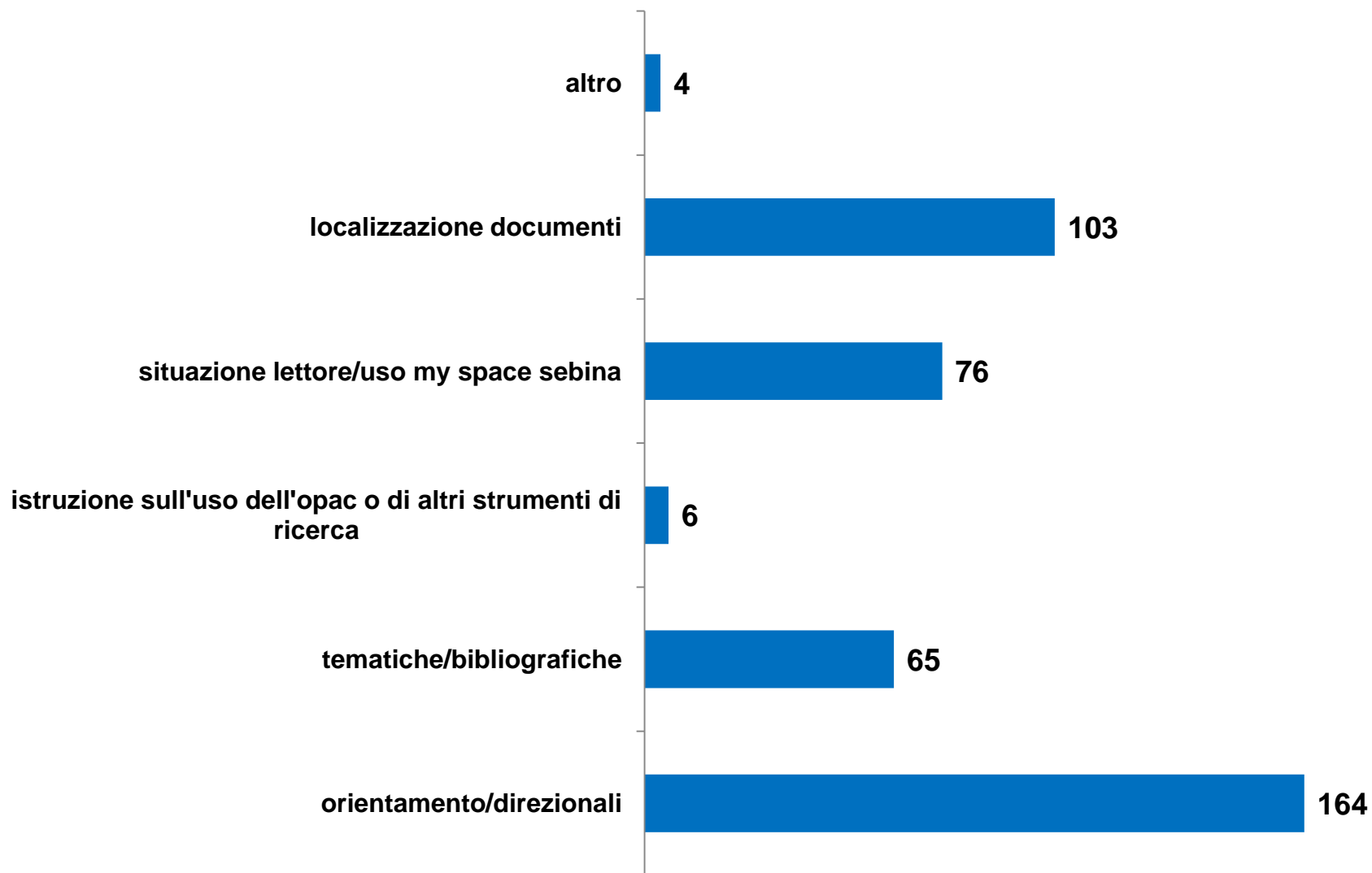
Tipologie di richieste pervenute anno 2010



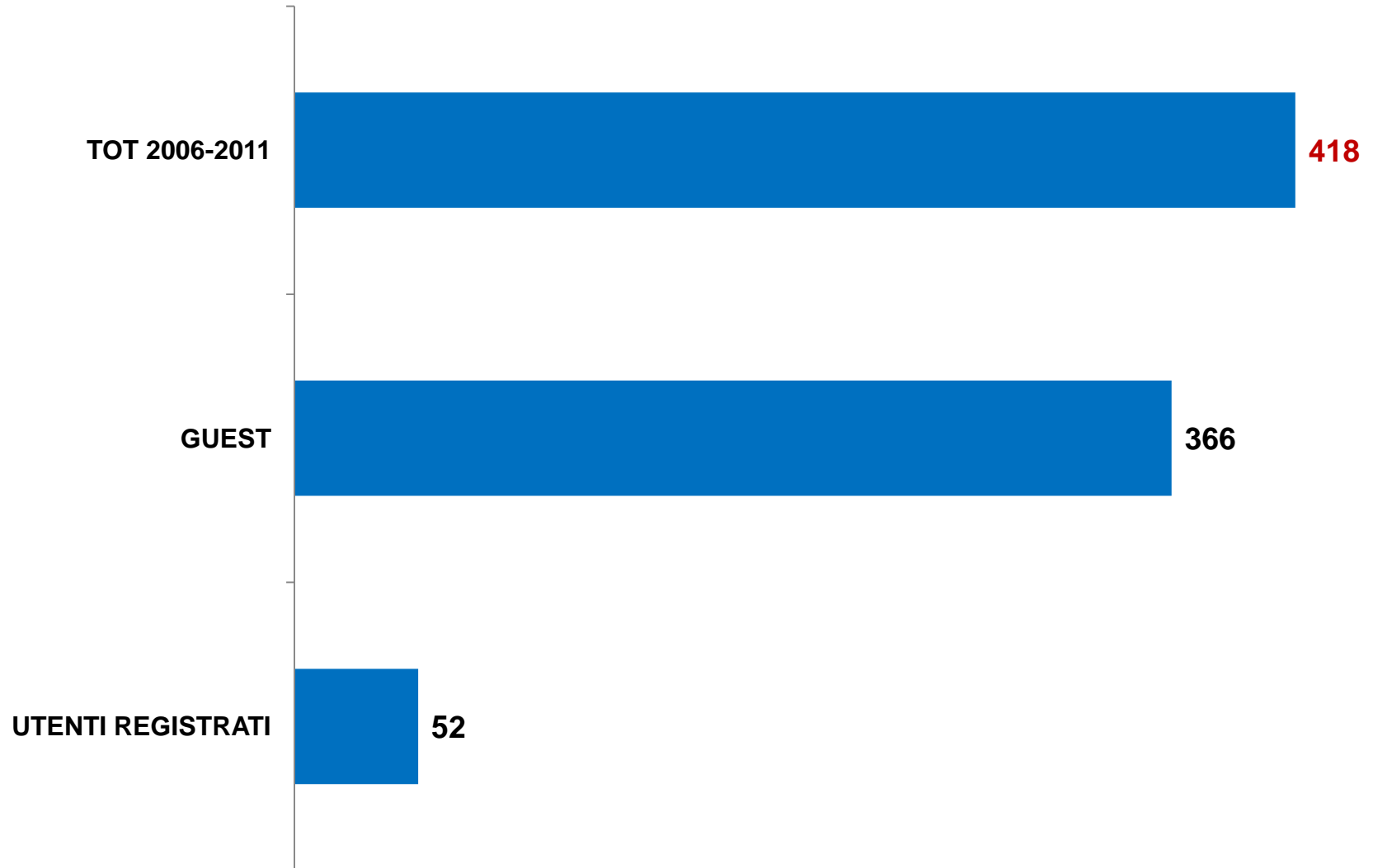
Tipologie di richieste pervenute anno 2011



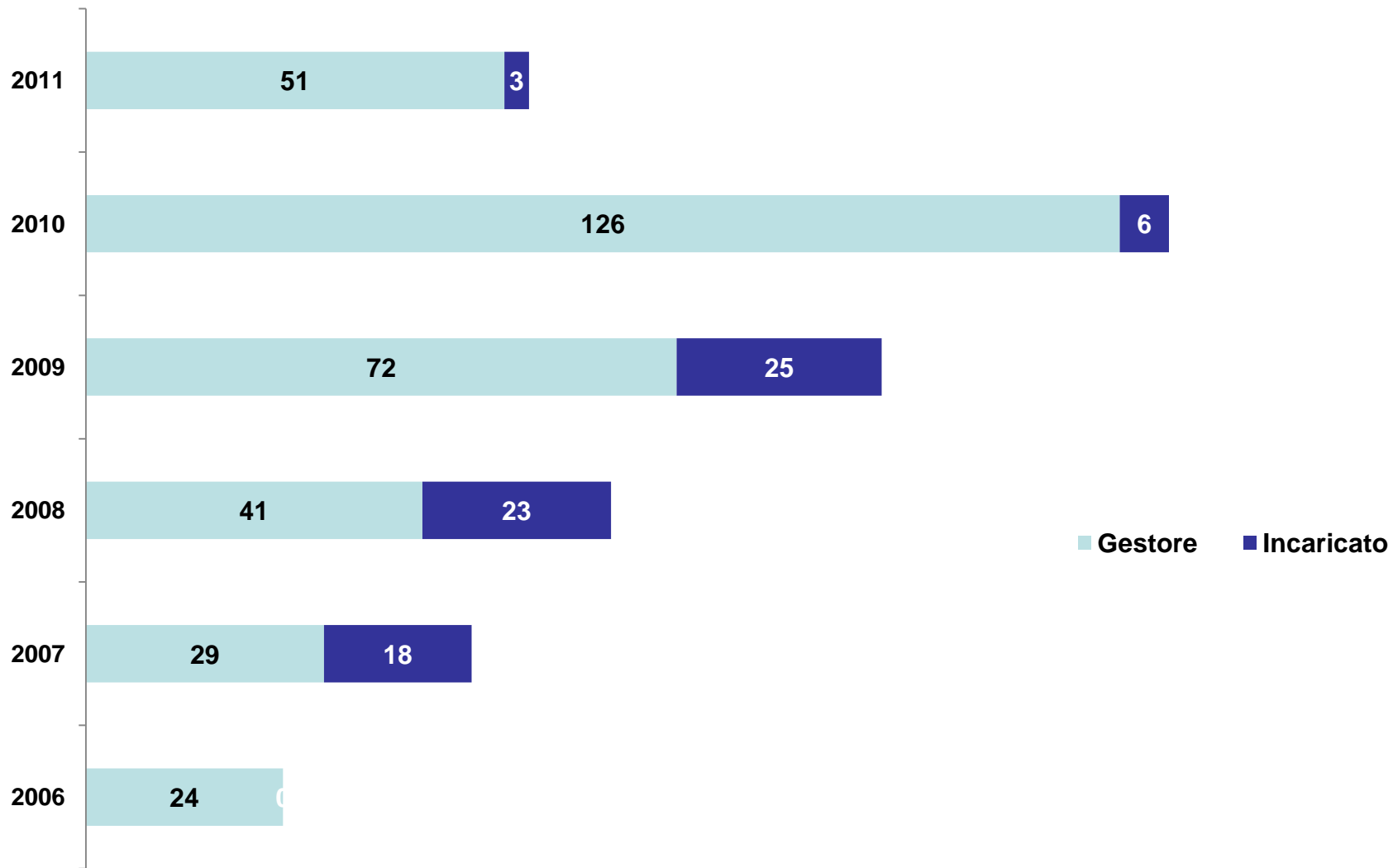
Tipologia richieste pervenute 2006-2011



Tipologia utenti



Gestione delle richieste da parte di gestore e incaricati



Richieste pervenute in lingua straniera

3 in lingua francese

di cui 2 tematiche/bibliografiche,
1 di orientamento/direzionale

1 in lingua inglese

di orientamento/direzionale

A cui si è data risposta nella stessa lingua della domanda

Una riflessione sui nostri numeri

Le richieste pervenute – *nonostante la scarsa accessibilità al servizio e la sua mancata promozione* – dimostrano l'esistenza di **un'esigenza da parte degli utenti** di un canale di comunicazione con il nostro sistema bibliotecario.

Pertanto è importante impegnarsi per rendere pienamente operativo e valorizzare il servizio di reference cooperativo

Sviluppi futuri, orientamenti e strategie

La promozione

La formazione e l'aggiornamento

La promozione

Interna presso i colleghi del Sistema Bibliotecario Parmense, per incentivarli a cooperare, ma anche a usufruire del servizio come utenti

Esterna presso gli utenti di polo e in generale presso i cittadini di Parma e provincia e gli utenti di internet

La formazione e l'aggiornamento

Attività programmatica

Acquisti coordinati di strumenti documentari e informativi

Sostegno da parte delle istituzioni del polo

La cooperazione dei bibliotecari a fare il servizio è da ritenersi parte integrante della loro attività lavorativa, per questo è auspicabile che i loro responsabili stimolino e agevolino la loro attiva partecipazione.