

**Il servizio collaborativo  
interistituzionale  
«Chiedi al bibliotecario»  
Unimore e partners**

Biblioteche accademiche e territorio  
AIB Sezione Toscana - AIB CNUR

Firenze, 12 dicembre 2016

# Il servizio

---



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

16 biblioteche

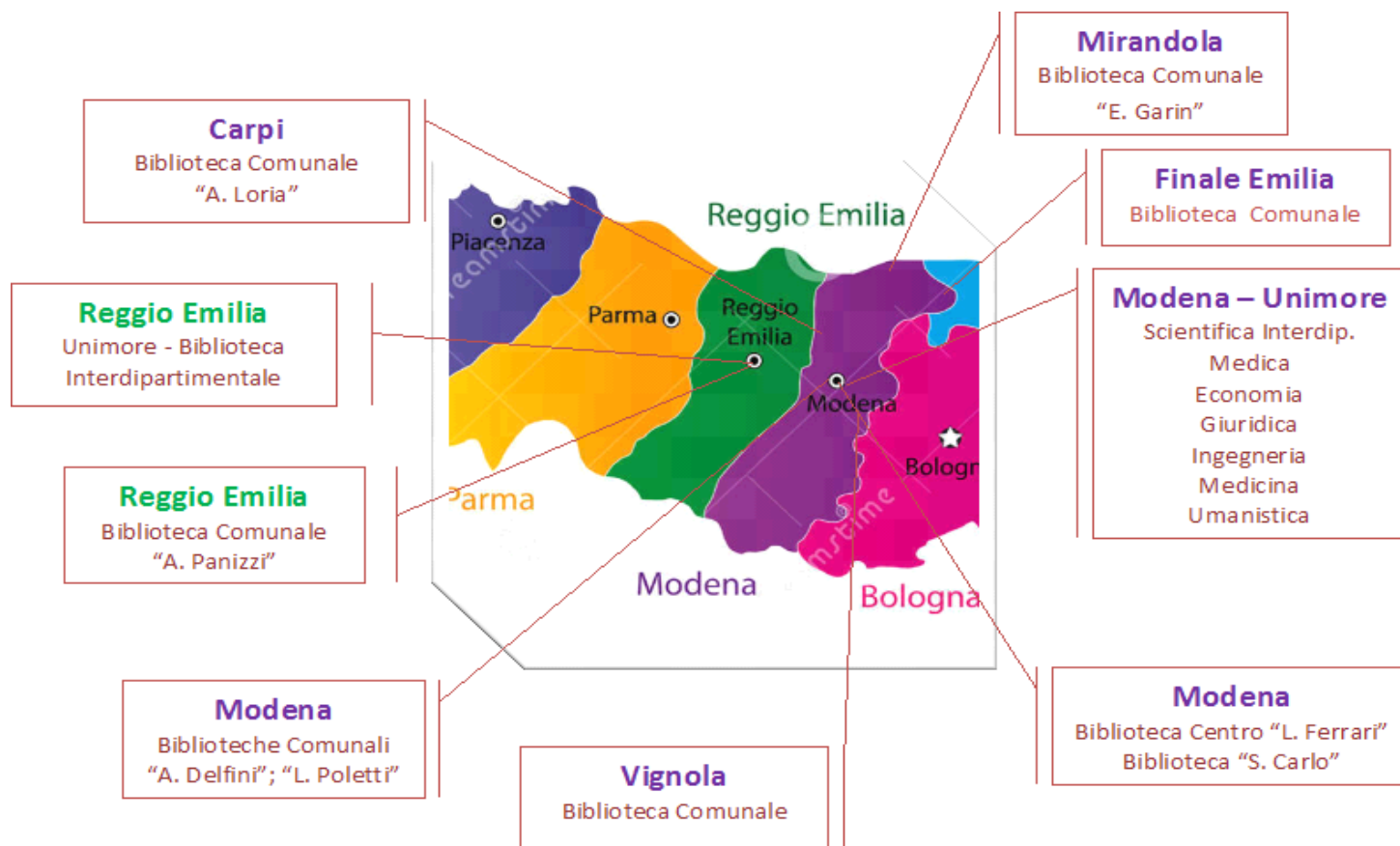
32 bibliotecari

450 domande ogni anno

1,3 giorni: tempo medio di risposta

- ▶ **2007** fase di studio e progettazione
- ▶ **2008** avvio del servizio – 7 biblioteche universitarie
- ▶ **2009-2010-2011** ampliamento

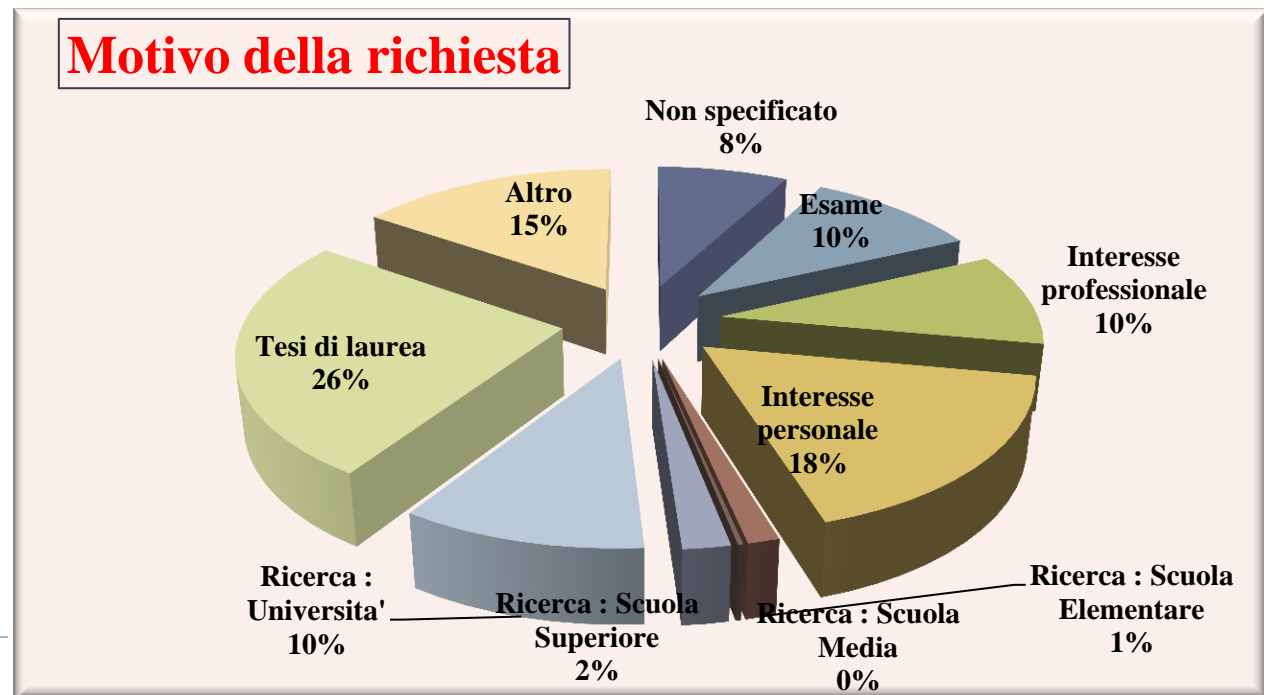
# Il progetto



# Domande e risposte

- ▶ Chiunque può inviare una domanda
- ▶ Forniamo informazioni, istruzioni, bibliografie

- ▶ Non forniamo servizi



# Strumenti



- Line Guida
- Risposte standard
- Layout

# Umani, molto umani...

---

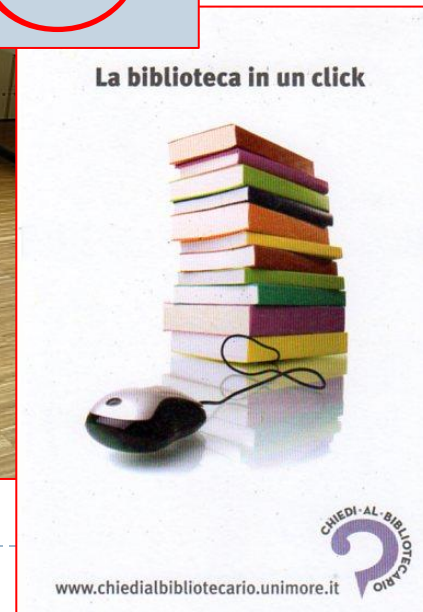


## **NESSUN AUTOMATISMO il gestore**

- esegue il triage e assegna le domande
  - risponde alle domande non assegnabili
- controlla la presa in carico
  - fornisce consulenza durante la redazione
    - esegue il controllo qualità
- cura lo sviluppo del sistema
  - guida i gruppi di lavoro
  - organizza le campagne promozionali
- aggiorna gli strumenti di lavoro
  - sovrintende agli aspetti tecnici
- cura la pagina web
  - forma i nuovi addetti
- pubblica il report annuale

# Promozione

- ▶ nei primi anni: sostenere il servizio
- ▶ oggi: bilanciare quantità e qualità
- ▶ campagne coordinate
- ▶ strumenti:  
materiali cartacei  
mailing-list  
promozione diretta



## La biblioteca in un click

Cerchi informazioni su libri, riviste, leggi, audiovisivi? Devi fare una ricerca bibliografica? Non sai come districarti tra cataloghi, banche dati, siti web? Niente paura, da oggi troverai un bibliotecario a portata di mouse!



## Servizio di assistenza bibliografica online

- 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



[https://youtu.be/mnxHs\\_HluIE](https://youtu.be/mnxHs_HluIE)



# Luci

---

- ▶ Crescita costante: di biblioteche aderenti, di domande ricevute
- ▶ Applicazione di regole comuni
- ▶ Diffusione delle buone pratiche
- ▶ Il controllo qualità e l'analisi del feedback = interventi correttivi mirati
- ▶ La complessità delle risposte aumenta nel tempo



- ▶ Alcune biblioteche ricevono poche domande rispetto al bacino d'utenza
- ▶ Alcune risposte sono parzialmente adeguate: carenze nella profilazione e/o nell'analisi della domanda
- ▶ Incertezze nella realizzazione di bibliografie selettive
- ▶ Alcune biblioteche partecipano poco ai gruppi di lavoro
- ▶ Alcune biblioteche faticano di più a integrarsi
- ▶ Talvolta c'è tensione rispetto alla funzione di controllo del gestore

# Si puo' fare purché'...

---



- ▶ **F**orte volontà dei vertici
- ▶ **U**na guida
- ▶ **R**uoli chiari
- ▶ **T**anta manutenzione
- ▶ **U**n sistema di verifica della qualità
- ▶ **U**n bilanciamento quantità/ qualità e standardizzazione /autonomia

# Prospettive



- Nuovi partner: biblioteche comunali dei due territori
- Armonizzare reference digitale e reference specialistico
  - Nuova edizione della People Satisfaction
  - Nuova edizione della Customer Satisfaction