



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA



Chiedi al bibliotecario il servizio centralizzato di reference digitale dell'Università di Bologna

Francesca Papi

ACCF, Settore Servizi Bibliotecari Cesena
e Forlì. Biblioteca Centrale del Campus di
Cesena

Il programma

- ✓ Definizioni
- ✓ *Chiedi al bibliotecario Unibo:*
 - Carta del servizio:
 - > Presentazione e spiegazione servizio
 - > Tipologia domande ammesse
 - > Tipologia domande NON ammesse
 - > Tipologia servizi NON ammessi
 - Linee guida:
 - > Codice deontologico
 - > Stile delle risposte
- ✓ Cenni di contesto



Definizioni

Reference sembra combinare i concetti di "informazione" e "consultazione" e "disponibilità", tutti, peraltro, pensati in termini complessivi di lavoro, di servizi, piuttosto che nei termini logistici o "fisico-edilizi" che sono connotati all'italiana "sala di consultazione".

Rino Pensato, *Il servizio di consultazione*, in: Paola Geretto (a cura di), *Lineamenti di biblioteconomia*, Roma, Carocci, 1998, cit. p. 272



Definizioni

Un'integrazione del reference tradizionale 'in presenza'.

Giovanni Solimine, *La biblioteca : scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Laterza, 2004.

I termini "virtual reference", "digital reference", "e-reference", "Internet information services", "live reference", "real-time reference" vengono usati in modo intercambiabile per descrivere servizi di reference che utilizzano la rete e il computer in vario modo ..." come canale di comunicazione fra utenti e bibliotecario.

IFLA. Sezione Reference Work. *Linee Guida per il servizio di digital reference* (2004, trad. orig. ing. 2002)

<https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines?og=8708>

<https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-it.pdf> (trad. italiana)

Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging.

RUSA, *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, 2004 (rev. 2010)

<http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Chiedi al Bibliotecario (Unibo)

“**Chiedi al bibliotecario**” è un servizio **centralizzato** di **reference digitale** sviluppato e gestito, in forma **collaborativa**, da un **gruppo di biblioteche dell'Ateneo di Bologna**, con il **coordinamento** dell'Area Biblioteche e Servizi allo Studio - Unità di processo Gestione e sviluppo della biblioteca digitale d'Ateneo – **AlmaDL**

Attivo dal 2007 tramite form online

Collaborativo

Remoto, diretto e asincrono

Finalità: soddisfare i bisogni informativi **dell'utenza reale e potenziale**, incrementare l'uso della biblioteca e delle sue risorse e ad educare l'utenza ad un migliore uso della biblioteca.



Carta del servizio <http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/> https://drwiki.unibo.it/index.php/Documenti_utili

Cos'è?

E' un servizio **centralizzato** di assistenza on-line fornito dalle biblioteche dell'Università di Bologna.

Cosa offre?

Il servizio offre risposte a quesiti **semplici** di natura bibliografica, indicazioni sulle **strategie** di ricerca e sulle **fonti** da consultare. Fornisce inoltre **informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo.**

A chi è rivolto?

Il servizio è rivolto principalmente agli studenti, ai docenti, ai ricercatori e ai collaboratori alla didattica e alla ricerca dell'Università di Bologna, anche se **può essere utilizzato liberamente da qualsiasi utente della rete.**



Carta del servizio <http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/> https://drwiki.unibo.it/index.php/Documenti_utili

Come si usa?

Compila il modulo indicando, in modo chiaro e corretto, il tuo indirizzo e-mail, il motivo della richiesta e la domanda che vuoi rivolgere.

Ricorda: *più precisa sarà la domanda più possibilità avrai di ricevere una risposta dettagliata.*

Se compili il campo "fonti già consultate" ci permetterai di indicarti strumenti di ricerca alternativi a quelli da te già utilizzati.

La tua richiesta verrà inoltrata ad un **gruppo di bibliotecari** che provvederanno a inviare la risposta al tuo indirizzo e-mail, **entro 3 giorni lavorativi** (a partire dal giorno successivo la data di invio della richiesta).

per gli utenti che accedono al servizio dai servizi di OPAC SOL:

Se compili anche il campo e-mail, potrai leggere la risposta non solo sul tuo spazio web (Consulta le risposte) ma anche per posta elettronica.



Tipologia domande ammesse

<http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/> - https://drwiki.unibo.it/index.php/Documenti_utili

A quali domande rispondiamo?

- localizzazioni di libri e periodici presso le biblioteche
- verifiche bibliografiche di avvenimenti, date, dati statistici
- verifiche biografiche
- riferimenti legislativi
- acronimi e terminologia
- riferimenti bibliografici introduttivi su un autore, un movimento o un argomento
- utilizzo di cataloghi, banche dati, risorse elettroniche e siti web
- informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo



Tipologia domande NON ammesse

<http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/> - https://drwiki.unibo.it/index.php/Documenti_utili

Quali informazioni NON forniamo?

- bibliografie complete ed esaustive
- bibliografie a fini concorsuali
- ricerche bibliografiche approfondite in sostituzione dell'utente
- consigli medici o pareri legali, compresa la ricerca e la localizzazione di dati giurisprudenziali
- informazioni tecniche di hardware e software
- informazioni riservate e di carattere personale
- informazioni specifiche di carattere amministrativo (assegni di ricerca, iscrizioni, ecc.) sull'organizzazione dell'Ateneo e sulla didattica (orari, programmi ecc.) per le quali si rinvia al portale dell'Ateneo.



Tipologia servizi NON ammessi

<http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/> - https://drwiki.unibo.it/index.php/Documenti_utili

Quali servizi NON forniamo attraverso il modulo di richiesta?

- fornitura di documenti (document delivery)
 - prestito interbibliotecario
 - richiesta e prenotazioni di libri per il prestito
- per questi servizi puoi rivolgerti alla tua biblioteca di riferimento



Codice deontologico <https://drwiki.unibo.it/index.php/Deontologia>

PRINCIPI GENERALI

Nella gestione delle risposte tutti gli operatori (tecnici e gestore) devono attenersi alle linee guida del servizio, che indicano le corrette modalità d'uso del software, standardizzano le procedure definendo 'best practices' e danno utili indicazioni sulla redazione sia stilistica che contenutistica delle risposte.

Competenze del digital reference librarian

- approccio multitasking;
 - capacità comunicative;
 - abilità nella ricerca sia con fonti cartacee che elettroniche;
 - buona conoscenza delle fonti;
 - familiarità con il software.
- **condividere** con i colleghi operatori la propria esperienza segnalando tramite gli strumenti d'uso comune (lista di discussione, mail, ...) dubbi, problemi, novità... ('dissemination of knowledge')
 - nelle strutture con più operatori partecipanti al servizio buono **scambio**/condivisione interno tra i colleghi.



Codice deontologico <https://drwiki.unibo.it/index.php/Deontologia>

Rapporti con i colleghi

- **rispettare i tempi di risposta imposti dal servizio** ovvero segnalare al gestore tempestivamente impedimenti programmati o improvvisi che impediscono il rispetto dei medesimi;
- **aver cura di segnalare la presa in carico della richiesta o l'impossibilità di rispondere**, in base alle indicazioni contenute nelle presenti linee guida (vedi Gestione e organizzazione);
- **segnalare** tempestivamente ad Abis (responsabile tecnico del servizio: Marialaura Vignocchi e Teresa De Benedictis helpdesk tecnico Sebina SOL) eventuali malfunzionamenti del sistema.



Codice deontologico <https://drwiki.unibo.it/index.php/Deontologia>

Rapporti con gli utenti

Nella redazione della risposta occorre:

- **leggere attentamente** i dati compilati nel form in modo da **mettere a fuoco il profilo dell'utente** e calibrare opportunamente la risposta;
- **rispondere comunque a tutte le domande**, in particolare:
 - valutare la coerenza della domanda rispetto agli obiettivi del servizio. In caso di domanda non pertinente utilizzare le apposite risposte predefinite delle linee guida;
 - valutare la chiarezza della domanda. In caso le informazioni fornite fossero insufficienti a rispondere inviare un messaggio di 'richiesta ulteriori informazioni' (utente guest) o 'richiesta di chiarimento' (utente registrato);
- attuare principi di 'user education' applicando valide **strategie di ricerca** da segnalare all'utente insieme alle **fonti** consultate per rispondere;



Codice deontologico <https://drwiki.unibo.it/index.php/Deontologia>

Rapporti con gli utenti

Nella redazione della risposta occorre:

- **rispettare gli accordi contrattuali** sulle licenze, per i documenti su qualunque supporto e rispettare le specifiche limitazioni d'uso ed **eventuali leggi sul copyright** relative al materiale in questione;
- **non esprimere in alcun caso valutazioni personali**;
- **non fornire dati di riconoscimento personali** (es. firmando la risposta);
- **non fornire informazioni non richieste** e/o non strettamente pertinenti eccedendo nella risposta;
- ricordarsi di **citare sempre le fonti** utilizzate per fornire la risposta, **eventualmente citando anche quelle che non hanno dato esiti soddisfacenti**.



Stile delle risposte https://drwiki.unibo.it/index.php/Stile_delle_risposte

[1 Linguaggio](#)

[2 Format della risposta](#)

[3 Modelli della risposta in relazione allo stato della richiesta](#)

[4 Stile delle citazioni bibliografiche](#)

[5 Lingua](#)

[6 Allegati](#)

[7 Esempi di risposte standard](#)



Stile delle risposte https://drwiki.unibo.it/index.php/Stile_delle_risposte

Linguaggio

Per la formulazione della risposta va adottato un linguaggio chiaro, semplice e diretto.

Sono da evitare i tecnicismi e i termini del gergo biblioteconomico.

Se i termini tecnici sono indispensabili, questi ultimi vanno sempre corredati da una spiegazione.

Gli acronimi e le abbreviazioni, se utilizzati, vanno seguiti da scioglimento tra parentesi.

È buona norma rileggere la risposta prima della spedizione per correggere eventuali sviste ortografiche o refusi.

Format della risposta

La risposta sarà priva sia della parte introduttiva (formule di saluto e di ringraziamento per la scelta del servizio) sia del riferimento alla domanda, sia della firma, in quanto queste compaiono automaticamente nell'e-mail di risposta all'utente guest. Per quanto riguarda l'utente registrato che leggerà la risposta via web si tollera l'assenza di tali parti.



Stile delle risposte https://drwiki.unibo.it/index.php/Stile_delle_risposte

Modelli della risposta in relazione allo stato della richiesta

Richiesta esaudita: l'addetto risponde fornendo le informazioni richieste, quando possibile utilizzando le formule standard (vedi sotto).

Richiesta reindirizzata:

- caso 1: richiesta esaudibile all'interno dello sba. L'addetto che prende in carico la domanda contatta il/la collega della biblioteca specialistica in grado di fornire la risposta (p.es. perché in possesso della fonte utile a fornire l'informazione richiesta) e poi gira la risposta stessa all'utente. Se necessario (e dopo avere verificato che per questa via è possibile esaudire la domanda) nel frattempo risponde all'utente segnalandogli la necessità di una proroga rispetto ai tempi standard di fornitura del servizio (cfr. "Libreria delle risposte standard").
- caso 2: richiesta non esaudibile da nessuna biblioteca sba. L'addetto risponde indirizzando l'utente alla biblioteca in grado di fornire l'informazione, secondo la formula: "Non siamo in grado di risponderle direttamente. Le suggeriamo di contattare la Biblioteca ... Informazioni su recapiti e orari: [segue URL dell'anagrafica della biblioteca da ACNP]".

Richiesta non esaudibile: l'addetto risponde all'utente motivando la non esaudibilità della richiesta con la seguente formula standard: "Non è possibile rispondere alla sua domanda tramite questo servizio, in quanto ... [es.: la richiesta non è pertinente con quelle previste dalla carta del servizio; la richiesta presuppone la fornitura di documentazione in copia (document delivery, seguono indicazioni su come utilizzare il servizio); la richiesta presuppone una risposta approfondita/esaustiva, per la quale la invitiamo a venire di persona presso la Biblioteca Informazioni su recapiti e orari: (segue URL dell'anagrafica della biblioteca da ACNP)]".



Stile delle risposte https://drwiki.unibo.it/index.php/Stile_delle_risposte

Stile delle citazioni bibliografiche

- E' da usare la citazione bibliografica copiata direttamente dall'Opac in formato ISBD, dall'area del titolo all'area della pubblicazione (con l'esclusione dunque dell'area della descrizione fisica e delle note):

**Storia di un nuovo pazzo / Carlo Mele ; saggio introduttivo, annotazioni, commento e bibliografia a cura di Nunzia D'Antuono. - Bologna : Millennium, [2003].*

- Per i documenti multimediali è opportuno includere anche l'area della descrizione fisica, perché fondamentale per comprendere l'esatta natura del documento e l'effettiva possibilità di fruizione da parte dell'utente:

**Electronics engineers handbook / Donald Christiansen. - New York [etc.] : McGraw-Hill, c1999. - 1 CD-ROM ; 12 cm + 1 manuale d'uso (21 p.).*

- In alternativa, quando sarà previsto dal sistema, si potranno importare le citazioni bibliografiche dal proprio spazio di lavoro sull'Opac nello standard disponibile.

- Nel caso di una lista di documenti di diversa natura bibliografica, è opportuno raggruppare i documenti per tipologia.

- Le parti componenti (articoli su periodici, contributi pubblicati in atti di congressi etc.) vengono citate nello stile maggiormente in uso nel proprio settore disciplinare, sciogliendo le abbreviazioni dei titoli dei periodici.

- I siti Web vengono citati con il titolo della risorsa, così come compare nella Home page o nella barra dell'intestazione, seguito dalla url (che va verificata nel caso derivi da fonte cartacea o da altro sito):

- Quando si cita una risorsa specifica all'interno di un sito, può essere opportuno segnalare, oltre all'indirizzo, il percorso seguito per raggiungere la risorsa.



Stile delle risposte https://drwiki.unibo.it/index.php/Stile_delle_risposte

Lingua

Se la domanda è formulata in lingua straniera, si cercherà di rispondere nella stessa lingua, compatibilmente con la competenza linguistica dell'addetto ed eventualmente chiedendo l'interventi di altri colleghi.

Allegati

L'informazione richiesta deve essere, in linea di massima, contenuta nel corpo della risposta. L'invio di file in allegato deve comunque essere ridotto ai casi per i quali si sia certi di non infrangere norme sul copyright o licenze d'uso (es. documenti contenuti in archivi open access, documentazione di fonte pubblica etc.).

Non si inviano comunque file nei casi in cui:

- sia possibile segnalare l'url in cui è contenuta l'informazione;

- l'allegato è solo un espediente per rendere breve la risposta.

I formati degli allegati devono consentire il massimo grado di accessibilità. Esempi: file di estensione txt, rtf, htm, pdf, tif, bmp, gif, jpg.

Se si invia, un allegato deve essere introdotto dalla frase standard: "La preghiamo di contattarci nel caso in cui avesse difficoltà ad aprire l'allegato".

Se l'apertura del file allegato richiede l'installazione di un software o un plug-in, questo deve essere specificato nel corpo della risposta, seguito dall'indicazione di una risorsa da cui scaricarli. Esempio: "La lettura dell'allegato richiede l'installazione sul proprio computer di Adobe Reader, scaricabile gratuitamente all'indirizzo

<http://www.adobe.com/it/products/acrobat/readstep2.html>".

Se l'allegato rappresenta un'informazione aggiuntiva rispetto a quanto formulato nella risposta, nel corpo di questa può esserne dichiarato il contenuto



Contesto vicino e lontano (accenni)

Italia. Istituzione Biblioteche di Bologna, *Chiedilo al bibliotecario*

<http://www.bibliotechebologna.it/documenti/51457>



Francia. Biblioteca Municipale Lione, *Le guichet du Savoir*

<http://www.guichetdusavoir.org/>



Usa. Loc, *Ask a Librarian*

<https://www.loc.gov/rr/askalib/>



“(...) se qualcuno compie tale servizio [reference] con devozione e cuore puro, senza riguardo per la casta, il credo o il colore e senza considerare se sia ricco o povero, costui rende un vero servizio all’umanità.

(...) il servizio di una persona all’umanità non sarà mai distrutto dal tempo, né dalla guerra, né da qualsiasi altro avvenimento catastrofico”.

S.R. Ranganathan

cit. da:

Il servizio di reference / S. R. Ranganathan ; a cura di Carlo Bianchini ; prefazione di Mauro Guerrini, Firenze, Le Lettere, 2010.





ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Francesca Papi

ACCF, Settore Servizi Bibliotecari Cesena e Forlì.
Biblioteca Centrale del Campus di Cesena

Francesca.papi@unibo.it

www.unibo.it