

Chiedilo a noi!



# Chiedilo a noi!

A ogni domanda, una risposta.  
Dai tuoi bibliotecari.



## **Sistema Bibliotecario Nord-Est Milano Rete Bibliotecaria Bergamasca (Bg)**

### **Linee guida al servizio [per bibliotecari]**

Revisione 1.2 – ottobre 2015

## SOMMARIO

1. Che cos'è <i>Chiedilo A Noi</i> .....	3
2. A chi si rivolge.....	3
3. Struttura del servizio.....	3
4. Criteri di assegnazione delle domande.....	5
5. A quali domande si risponde.....	5
7. Domanda ricevuta in biblioteca.....	6
Schema di intervista di <i>reference</i> .....	6
Schema di elaborazione di una bibliografia.....	8
8. Domanda ricevuta via <a href="http://www.chiediloanoi.it">www.chiediloanoi.it</a> .....	6
9. Tempi di risposta.....	6
10. La risposta.....	6
11. Il bibliotecario non deve.....	8
12. Invio di allegati.....	8
13. Bibliografie.....	8

## 1. Che cos'è **Chiedilo A Noi**

"**Chiedilo a noi!**" è un servizio gratuito di reference cooperativo online offerto dai Sistemi Bibliotecari partner del progetto attraverso il software "**Question Point**" (OCLC).

L'utente accede al servizio dalla homepage [www.chiediloanoi.it](http://www.chiediloanoi.it).

I bibliotecari che evadono le richieste di informazioni accedono al servizio dalla homepage [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org) mediante credenziali personali di accesso.

## 2. A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a:

- cittadini: chiunque ne faccia richiesta, indipendentemente dall'effettiva iscrizione a una delle biblioteche partner del progetto;
- bibliotecari che necessitano di una collaborazione nel gestire quesiti complessi pervenuti direttamente in biblioteca.

## 3. Struttura del servizio

La struttura organizzativa è composta da:

- a) amministratori
- b) amministratori di biblioteca
- c) bibliotecari

### a. Amministratori

Il ruolo di amministratore è ricoperto a turno dai referenti del progetto per le diverse aree geografiche di appartenenza (Nord-est Milano, Rete Bibliotecaria Bergamasca). Ciascuno degli amministratori si preoccupa di smistare le richieste che arrivano dagli utenti e dai bibliotecari.

L'amministratore:

1. assegna gli account ai bibliotecari che intendono partecipare al servizio;
2. verifica costantemente le richieste in arrivo su [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org) oppure controlla la posta elettronica di riferimento<sup>1</sup> interno più volte nel corso della giornata (da lunedì a sabato 8.00 – 18.00);
3. assegna ai bibliotecari che aderiscono al servizio<sup>2</sup> le richieste pervenute dagli utenti;

---

<sup>1</sup> [info@chiediloanoi.it](mailto:info@chiediloanoi.it)

<sup>2</sup> <http://www.chiediloanoi.it/area-bibliotecari/bibliotecari-e-competenze/>



- inserire in "Chiedilo a noi" o nella piattaforma "Question Point" eventuali richieste informative che non si riescono ad evadere direttamente in biblioteca;
- segnalare eventuali problematiche o migliorie;
- condividere conoscenze e risorse con i colleghi;
- interfacciarsi con gli amministratori in caso di necessità;
- segnalare le proprie assenze.

#### **4. Criteri di assegnazione delle domande**

Le richieste di informazione vengono assegnate secondo diversi criteri:

- area di specializzazione dichiarata  
<http://www.chiediloanoi.it/area-bibliotecari/bibliotecari-e-competenze/>;
- area geografica di provenienza della richiesta (per argomenti di storia locale, informazioni di comunità e informazioni sui servizi della biblioteca);
- numero di richieste evase nel mese corrente (le domande sono assegnate dando priorità alla biblioteca che ha evaso il minor numero di richieste).

E' possibile e auspicabile autoassegnarsi una richiesta non ancora assegnata dall' amministratore.

#### **5. A quali domande si risponde**

Concordato che **ogni** domanda, anche quella che sembra semplice o banale, ha diritto a una risposta, il servizio risponde a richieste informative relative a:

- ricerca e localizzazione di ogni tipo di documento (libri, periodici, dvd)
- consigli di lettura
- territorio (corsi, manifestazioni, eventi) e storia locale del paese o della città in cui si trova la biblioteca
- acronimi e terminologie
- segnalazioni e suggerimenti

#### **6. A quali domande non si risponde**

- consigli medici o pareri legali
- consulenze di tipo professionale
- ricerche araldiche e genealogiche

In generale per richieste di questo tipo occorre reindirizzare l'utente a professionisti della materia o a servizi specifici meglio se localizzati fornendo dati accurati [Es.: consolato di..., consultorio presso..., sindacato in via...]

- bibliografie esaustive per tesisti
- richieste di rinnovi di prestito o prenotazioni di documenti, per i quali occorre contattare il servizio prestito della propria biblioteca.

## **7. Domanda ricevuta in biblioteca**

Il bibliotecario può inserire in QP i quesiti degli utenti che non si riescono a gestire (per mancanza di tempo o non conoscenza della materia) al momento della richiesta in biblioteca.

Il quesito va inserito con la massima cura, al termine di un'intervista di *reference* accurata all'utente, perché il collega che seguirà la richiesta potrebbe essere diverso da chi l'ha inserita.

### **Schema di intervista di *reference***

- capire esattamente il bisogno informativo dell'utente attraverso opportune domande: la motivazione della richiesta/ricerca, il destinatario della ricerca, il profilo dell'utente e le sue reali esigenze;
- verificare eventuali fonti già consultate;
- inserire eventuali altre note utili per la redazione della risposta (es. avvisi/segnalazioni);
- concordare con l'utente i tempi di risposta.

## **8. Domanda ricevuta via [www.chiediloanoi.it](http://www.chiediloanoi.it)**

Nel caso di domande non sufficientemente chiare, si invita l'utente a riformularne il testo o a chiarirne alcuni aspetti.

## **9. Tempi di risposta**

Per le richieste arrivate via web, il servizio si impegna a rispondere nei tempi più brevi, in particolare per richieste di informazione a domande sui servizi, cui dovrebbero essere date informazioni quasi in tempo reale. Per tipi di richiesta più complesse, si chiede di rispondere entro massimo 3 giorni lavorativi. Eventuali richieste di proroga sui tempi vanno comunicate tempestivamente all'utente.

Per le richieste inserite in biblioteca, si concorda un tempo massimo con l'utente, assolutamente da rispettare.

## **10. La risposta**

Una risposta ben strutturata è costituita da una parte iniziale, un corpo, una formula di chiusura e la firma. In linea con le formule di apertura e di chiusura

di Question Point, nonché del nome del servizio, si suggerisce di rivolgersi all'utente dandogli del tu.

In Question Point, sono inseriti degli "**script**"<sup>4</sup> che evitano di dover ripetere ogni volta le formule di apertura, di chiusura e la firma istituzionale. Il bibliotecario dovrà unicamente aggiungere, al termine della risposta, la sua firma e la biblioteca di appartenenza.

Nella preparazione del corpo della risposta è opportuno:

- presentare le risposte in modo sintetico, per punti e con frasi brevi;
- utilizzare un linguaggio chiaro e il più possibile privo di tecnicismi. Se i termini tecnici (es. biblioteconomici) sono indispensabili, questi ultimi andranno sempre corredati da una spiegazione;
- citare le fonti in maniera esauriente e adeguata, anche in caso di esito negativo della ricerca (es. "Fonti consultate senza successo"). Descrivere l'eventuale materiale inviato in allegato;
- spiegare come sono state trovate le fonti dell'informazione (percorso e modalità di ricerca);
- segnalare fonti facilmente accessibili per l'utente, a meno che non siano le uniche esistenti (prossimità geografica);
- nel caso di rinvio ad altri servizi (*referral*), occorre fornire all'utente informazioni precise per il loro utilizzo (orario, indirizzo, numero di telefono);
- fare attenzione agli errori ortografici in fase di compilazione della risposta.

Occorre inoltre ricordare che:

- ogni risposta dovrà essere formulata tenendo bene in considerazione l'insieme degli elementi informativi presenti nella domanda e nelle eventuali note;
- occorre rispettare gli accordi contrattuali sulle licenze e le leggi sul copyright;
- se la domanda è formulata in lingua straniera, si cercherà di rispondere nella stessa lingua;
- nel caso in cui la collaborazione con una biblioteca o altro ente sia stata particolarmente decisiva, è opportuno adottare una citazione di cortesia come "con la collaborazione della Biblioteca XY";
- alle domande relative alla localizzazione di opere, viene inserito un rimando all'OPAC utilizzato per la ricerca. Per la localizzazione di documenti posseduti da altre biblioteche, la risposta sarà corredata dai riferimenti ai servizi di prestito interbibliotecario e *document delivery* (con relativi link).

---

<sup>4</sup> Vedi manuale operativo

## **11. Il bibliotecario non deve**

- esprimere valutazioni personali sulla domanda dell'utente, sulle fonti o sugli autori delle opere citate nella risposta;
- fornire informazioni non richieste e/o non strettamente pertinenti e/o già fornite all'utente in biblioteca;
- segnalare fonti non adatte all'età e al livello d'istruzione dell'utente;
- rispondere in maniera non pertinente (con volgarità, insulti, prese in giro) anche a domande chiaramente assurde e non pertinenti: è sufficiente richiamare la guida al servizio<sup>5</sup>;
- utilizzare un lessico specialistico o toni troppo amichevoli o colloquiali o per contro troppo formali.

## **12. Invio di allegati**

L'informazione richiesta deve essere, in linea di massima, contenuta nel corpo della risposta.

Non si inviano comunque file allegati nel caso in cui sia invece possibile segnalare l'URL in cui è contenuta l'informazione.

Un file allegato dovrebbe essere inviato con l'indicazione dell'estensione .pdf o .jpg a garanzia del massimo grado di accessibilità. L'invio di un file in allegato deve essere introdotto dalla frase standard: "La preghiamo di contattarci nel caso in cui avesse difficoltà ad aprire l'allegato".

## **13. Bibliografie**

### **Schema di elaborazione di una bibliografia**

- focalizzare il fine della bibliografia e il livello di approfondimento richiesto;
- verificare la tipologia di materiali utili [libri, risorse digitali, siti, articoli da periodici, ecc.] e la necessità per l'utente di disporre fisicamente del materiale richiesto, anche usufruendo del servizio di prestito interbibliotecario);
- verificare la lingua dei documenti utili;
- verificare i tempi massimi di consegna della bibliografia;
- redigere la bibliografia seguendo un ordine (in genere, cronologico inverso, a partire dal record più recente);
- se i suggerimenti bibliografici sono molti, è preferibile organizzarli per tipologia di materiali o per temi più specifici.

---

<sup>5</sup> <http://www.chiediloanoi.it/guida-al-servizio/>

## **Citazioni bibliografiche**

Il formato citazionale deve comunicare sinteticamente all'utente le informazioni essenziali per l'individuazione del documento. E' opportuna una 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). Es:

I \*cani in guerra / Giovanni Todaro. - Bologna : Alberto Perdisa, c2011

Nel caso di utilizzo di altre fonti di informazioni, es. Librerie on-line, occorre comunque inserire titolo, autore, editore, anno di edizione.

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

\*I do not want what I haven't got / Sinead O'Connor. - [Gran Bretagna] : Ensign : Chrysalis, 1990. - 1 disco sonoro (CD) (52 min.) : stereo + fasc.

Per i siti, è opportuno indicare il "titolo", che in genere si desume dalla homepage, e l'URL.

Es.: Ansa <http://www.ansa.it>

---