



Chiedilo a noi!

A ogni domanda, una risposta.
Dai tuoi bibliotecari.



RegioneLombardia

Rete Bibliotecaria Bergamasca (RBBG)

Sistema Bibliotecario Nord-Est Milano

Linee guida al servizio [per bibliotecari]

Revisione 1.4 – aprile 2017

SOMMARIO

1. Che cos'è Chiedilo A Noi	3
2. Struttura del servizio	3
3. Criteri di assegnazione delle domande	5
4. A quali domande si risponde	6
5. A quali domande non si risponde.....	6
6. Domanda ricevuta in biblioteca	6
7. Domanda ricevuta via www.chiediloanoi.it	7
8. Schema di intervista di reference	7
9. Schema di elaborazione di una bibliografia	7
10. Tempi di risposta	7
11. La risposta.....	8
12. Il bibliotecario non deve.....	9
13. Invio di allegati.....	9
14. Formato dei suggerimenti bibliografici e sitografici	10

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 la piattaforma web "Question Point" di OCLC.

L'utente accede al servizio dalla homepage www.chiediloanoi.it.

I bibliotecari che evadono le richieste di informazioni accedono al servizio dalla homepage www.questionpoint.org mediante credenziali personali di accesso.

A chi si rivolge

Il servizio si rivolge a:

- utenti "interni" (utenti della biblioteca);
- utenti virtuali: 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;
- bibliotecari partner di Question Point

2. Struttura del servizio

La struttura organizzativa è composta da:

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

a. Amministratori del servizio "Chiedilo a noi!"

L'attività dell'amministratore consiste in:

1. assegnare gli account ai bibliotecari che intendono partecipare al servizio;
2. accedere a QP per verificare l'arrivo di nuove domande o controllare la posta elettronica di riferimento¹ più volte nel corso della giornata;
3. assegnare ai bibliotecari che aderiscono al servizio² le richieste pervenute;

¹ info@chiediloanoi.it

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

Chiedilo a noi

4. sollecitare le biblioteche in caso di mancata risposta entro i tre giorni previsti dal servizio³ ed eventualmente reindirizzare il quesito a un'altra biblioteca;
5. controllare le risposte, sia nella forma che nei contenuti, e la presenza dei codici descrittivi;
6. inserire le risposte migliori nella Knowledge Base;
7. proporre alle biblioteche partner del progetto eventuali migliorie al servizio;
8. fornire assistenza sull'utilizzo della piattaforma;
9. organizzare incontri formativi periodici (per i bibliotecari e per gli utenti);
10. promuovere e diffondere l'utilizzo del servizio tra bibliotecari e utenti;
11. monitorare l'andamento del servizio attraverso l'elaborazione di dati statistici e l'analisi delle risposte a questionari di customer satisfaction;
12. fornire feedback relativi all'effettiva collaborazione dei risponditori;
13. evidenziare eventuali lacune nelle fonti informative di riferimento utilizzate;
14. ricercare nuovi partner e/o sponsor.

Nel caso l'amministratore sia temporaneamente impossibilitato a controllare l'arrivo di nuove domande deve necessariamente avvisare un altro amministratore che lo/la sostituisca.

b. Amministratori di biblioteca

Qualora una biblioteca si avvalga al suo interno di più bibliotecari disponibili per il servizio di reference cooperativo, può organizzare internamente alla propria struttura lo smistamento delle richieste assegnate, previa individuazione di un amministratore di biblioteca di riferimento.

L'amministratore di biblioteca controlla Question Point oppure la casella di posta della biblioteca associata alla propria struttura e a sua volta decide di assegnare ai bibliotecari risponditori la domanda ricevuta.

³ Tre giorni lavorativi

In questo caso sono definiti:

- un utente "NOME BIBLIOTECA – biblioteca" (es: "COLOGNO MONZESE – biblioteca");
- tanti utenti quanti sono gli operatori della biblioteca coinvolti (es: "COLOGNO MONZESE – Cristina Giavoni")

c. Bibliotecari risponditori

Il bibliotecario:

- riceve dall'amministratore le proprie credenziali per l'accesso;
- mantiene costantemente controllata la propria area "Le mie domande" in Question Point;
- prende in carico la richiesta assegnatagli dall'amministratore e provvede a rispondere entro tre giorni lavorativi o a richiedere chiarimenti all'utente, concordando se necessario altri tempi di risposta, seguendo le linee guida del servizio;
- inserisce le richieste interne.

Altri compiti del bibliotecario:

- iscriversi all'apposito gruppo chiediloanoi@googlegroups.com per permettere la comunicazione tra gli aderenti al progetto "Chiedilo a noi!" delle varie biblioteche⁴;
- inserire in "Chiedilo a noi" [area bibliotecari] 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 agli amministratori indicati le proprie assenze.

3. Criteri di assegnazione delle domande

Le richieste di informazione vengono assegnate secondo diversi criteri:

- disponibilità settimanale indicata
 - area di specializzazione
- <http://www.chiediloanoi.it/area-bibliotecari/bibliotecari-e-competenze/>;

⁴ Inviare una mail di richiesta all'indirizzo di posta elettronica degli amministratori del progetto <http://www.chiediloanoi.it/area-bibliotecari/bibliotecari-e-competenze/>

Chiedilo a noi

- area geografica di provenienza della richiesta (per argomenti di storia locale, informazioni di comunità e modalità di utilizzo di specifici servizi locali);
- 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 per il bibliotecario autoassegnarsi le richieste informative non ancora assegnate. E' preferibile che chi riceve la richiesta in biblioteca, la prenda anche in carico, perché ha condotto personalmente l'intervista.

4. 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)
- attività, servizi della biblioteche, istruzioni sull'uso delle risorse
- territorio (corsi, manifestazioni, eventi) e storia locale
- verifiche bibliografiche o biografiche
- articoli o testi di legge
- brevi bibliografie e indicazioni per ricerche
- 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

5. A quali domande non si risponde

- consigli medici o pareri legali
- consulenze di tipo professionale
- ricerche araldiche e genealogiche
- bibliografie esaustive per tesisti
- richieste di rinnovi di prestito o prenotazioni di documenti, per i quali occorre contattare il servizio prestito della propria biblioteca.

6. Domanda ricevuta in biblioteca

Il bibliotecario può inserire i quesiti degli utenti che non si riescono a gestire in biblioteca. Il quesito va inserito con la massima cura, al termine di

un'intervista di reference accurata, anche perché il collega che seguirà la richiesta è probabilmente diverso da chi la inserisce.

7. Domanda ricevuta via www.chiediloanoi.it

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

8. 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
concordare con l'utente i tempi di risposta se superiori a quelli minimi previsti dal servizio (3 gg.)
verificare eventuali fonti già consultate
inserire eventuali altre note utili per la redazione della risposta (es. avvisi/segnalazioni)

9. Schema di elaborazione di una bibliografia

focalizzazione del fine effettivo della bibliografia e del livello di approfondimento
verifica della tipologia di materiali utili [libri, risorse digitali, siti, articoli da periodici, ecc.] e delle fonti già consultate
verifica della lingua dei documenti utili
verifica dei tempi massimi di consegna della bibliografia
verifica se la ricerca bibliografica consiste in un "elenco" di riferimenti utili oppure se è richiesta la localizzazione o la disponibilità diretta in biblioteca

- o per documenti non disponibili nelle biblioteche della rete verifica disponibilità per prestito bibliotecario nazionale o internazionale a pagamento
- o valutazione di eventuali acquisti da parte della biblioteca o dell'utente in caso di mancata disponibilità

10. Tempi di risposta

Per le richieste arrivate via web, il servizio si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi. Eventuali richieste di proroga sui tempi vanno comunicate tempestivamente all'utente.

Si sottolinea che alle richieste semplici (es. domande sui servizi) va risposto al più presto, possibilmente nell'immediato.

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

11. La risposta

Una risposta ben strutturata è costituita da una parte iniziale, un corpo, una formula di chiusura e la firma.

In Question Point, sono inseriti degli "script"⁵ 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);
- se si indicano localizzazioni in altre biblioteche e l'utente sceglie di recarvisi, è bene scrivere sempre nome, indirizzo, orari di apertura e recapiti telefonici della biblioteca;
- nel caso di rinvio ad altri servizi (referral), fornire all'utente dati precisi (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;

⁵ Vedi manuale operativo

i risultati presentati devono seguire un ordine logico (es.: cronologico crescente o decrescente, alfabetico, ...);

se i suggerimenti bibliografici sono molti, è preferibile organizzarli per tipologia di materiali o per temi più specifici;

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).

12. 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;

utilizzare un lessico specialistico o toni troppo amichevoli o colloquiali o per contro troppo formali.

13. 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".

14. Formato dei suggerimenti bibliografici e sitografici

Il formato 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

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 nome e l'URL. Es. :Ansa <http://www.ansa.it>