

“Chiedilo a noi”: un servizio di reference remoto

a cura di Alessandra Mastrangelo | | Rete bibliotecaria bergamasca

sistema@albino.it

www.rbbg.it

I perché di un servizio

Il servizio di reference più o meno consapevolmente offerto e strutturato è uno dei servizi fondamentali che ciascuna biblioteca offre agli utenti che la visitano fisicamente. Un'alternativa alle richieste di reference in presenza è già rappresentata da quanto viene manifestato via telefono o via mail. Complessivamente le risposte che vengono restituite, al di là del livello di professionalità, non sono oggetto né di condivisione in termini di competenze, piuttosto che di utilizzo di risorse né quasi mai di misurazione sia quantitativa che qualitativa. Un servizio di reference remoto via web attraverso una piattaforma dedicata consente:

- una strutturazione del servizio stesso
- la condivisione dei carichi di lavoro
- la condivisione delle risorse documentarie
- l'archiviazione e la tracciabilità dell'iter completo di ciascuna transazione informativa
- la condivisione di un archivio di risposte qualificate utili per un successivo eventuale riutilizzo o modello di procedura

Chi siamo

Nel 2013 le biblioteche dell'area Nord Est della provincia di Milano e 3 sistemi bibliotecari della provincia di Bergamo si alleano nel progetto di reference remoto *Chiedilo a noi* per consolidare le esperienze individuali e condividere un servizio strutturato in tutti i suoi aspetti. Al 2019 aderiscono al progetto anche il Sistema Urbano di Milano e l'intera Rete bibliotecaria bergamasca. In Italia esistono diversi altri esempi¹ di reference remoto ma mai in cooperazione formale tra partner, bensì sempre a discrezione di singole biblioteche.

Che cosa è *Question Point*

Question Point² è la piattaforma espressamente dedicata al servizio di reference nata negli Stati Uniti su iniziativa di OCLC [Online Computer Library Center], la cooperativa no-profit di biblioteche nata nel 1967 e ormai diffusa in tutto il mondo che ha come obiettivo quello di facilitare il lavoro delle biblioteche grazie alla condivisione dei dati, delle metodologie e delle tecnologie informatiche.

Le transazioni informative si strutturano grazie ad appositi moduli on line nei quali confluiscono le domande degli utenti le risposte dei bibliotecari, i dati che rendono classificabile, archiviabile e ricercabile ogni transazione. Prevede una gerarchia interna sia in termini di unità gestionali collettive che di singole unità di servizio, sia di Amministratori del servizio che di operatori che si occupano direttamente dell'evasione delle richieste interfacciandosi con l'utenza.

¹ <https://www.segnaweb.it/index.php?P=BrowseResources&ID=787>

² <https://www.questionpoint.org/>

Che cosa è *Chiedilo a noi*

Chiedilo a noi è il servizio di reference remoto curato dai partner lombardi secondo politiche di servizio condivise tra gli operatori ed esplicitate agli utenti. Si avvale della piattaforma Question Point attraverso la quale gli Amministratori attribuiscono ai risponditori le domande quotidiane. Le risposte seguono una struttura ordinata che permette di organizzare in maniera sequenziale le informazioni utili e le fonti consultate.

Chiedilo a noi oggi

CAN nel 2018 ha trattato più di 2000 transazioni provenienti da cittadini (non necessariamente già utenti di una specifica biblioteca) di età compresa tra i 30 e i 60 anni; la maggior parte delle domande ha riguardato informazioni sui servizi delle biblioteche, richieste di tipo fattuale, bibliografie a soggetto, localizzazioni di documenti, consulenza digitale.

Sebbene il servizio non sia sfruttato ancora appieno rispetto alle sue potenzialità è da considerarsi in pieno sviluppo. Siamo ancora lontani dal vedere transitare sulla piattaforma tutte le transazioni che quotidianamente hanno luogo nelle biblioteche (perché avvengono in presenza e non vengono poi trascritte su QP una volta evase, così per quanto avviene via mail o via telefono, dunque la gran parte di un servizio centrale resta “invisibile” e non misurabile. I partner di CAN stimolano i colleghi bibliotecari a ricorrere a CAN ogni volta che si trovano in difficoltà nel fare fronte a una richiesta di reference, ma questa opportunità resta ancora sottoutilizzata.

Nuovi partner istituzionali sono in arrivo per il 2019 e diverse novità sono in programma per offrire un servizio sempre più efficiente.

marzo 2019