



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO
DIREZIONE GENERALE
SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA)
SETTORE MONITORAGGIO DELLE BIBLIOTECHE E DEI SERVIZI DI REFERENCE DIGITALE

Linee di indirizzo per l'erogazione del servizio di reference digitale cooperativo

Luglio 2017

Obiettivo

Organizzazione del *reference* digitale cooperativo: riprogettazione e implementazione di nuovi strumenti per l'erogazione del servizio "Chiedi al Bibliotecario".

Strumenti

Il Settore intende rafforzare il servizio riorganizzandolo in particolare sotto l'aspetto di offerta digitale sia sincrona che asincrona mediante:

1. **Chat.**
2. Richiesta del servizio online tramite **modulo** e gestione delle transazioni di reference digitale tramite **ticketing**.

Organizzazione

- Settore: coordinamento del servizio di *reference* digitale cooperativo
- n. 5 gestori dei servizi bibliografici (uno per Polo Bibliotecario).
- n. 20 o più operatori di *reference* (almeno uno per Biblioteca).

Settore (coordinamento del servizio di reference digitale cooperativo)

- Definisce *mission* e *vision* del servizio.
- Elabora linee guida e di indirizzo per l'erogazione e la gestione di un servizio di qualità.



- Monitora il servizio.
- Valuta la qualità.
- Gestisce i rapporti con il SIA.
- Favorisce/gestisce i collegamenti con i Consigli di studio, i Direttori e i Consigli di dipartimento, il Comitato di coordinamento e altri organi e uffici dell'Ateneo.

Responsabili di Biblioteca e di Polo bibliotecario

- I Responsabili di Polo, sentite le proposte dei Responsabili di Biblioteca, individuano i bibliotecari addetti al *reference* digitale e ne danno comunicazione al Settore.
- Favoriscono, ciascuno per le proprie competenze, attraverso la migliore organizzazione del lavoro, l'erogazione del servizio.
- Promuovono il servizio.

Gestori dei servizi bibliografici

- Cooperano con il coordinamento per il miglior andamento e sviluppo del servizio attenendosi alle linee guida e di indirizzo.
- Analizzano le risorse bibliografiche e informative disponibili per l'ambito disciplinare di riferimento a livello locale (Biblioteca digitale, Traccia risorse, collezioni e fondi delle biblioteche) e in ambito nazionale ed internazionale.
- Effettuano autoformazione continua sul reperimento e sul funzionamento delle risorse specialistiche.
- Analizzano i bisogni informativi della comunità di riferimento a livello di Polo.
- Condividono con i bibliotecari di *reference* delle biblioteche del Polo le procedure ed i contenuti del servizio.
- Monitorano con cadenza giornaliera il *workflow* per la migliore fornitura del servizio.
- Supportano le attività con un approccio *problem solving*.
- Elaborano una proposta di suddivisione dei compiti tra gli operatori, secondo il tipo di informazione/assistenza da fornire, da condividere con i Responsabili di Biblioteca, di Polo ed il coordinamento.
- Comunicano al coordinamento il calendario degli operatori di chat.
- Promuovono il servizio.

Operatori di *reference* digitale

Bibliotecari di *reference* che hanno già partecipato al gruppo di lavoro “Chiedi al Bibliotecario”, gestori dei servizi bibliografici e bibliotecari di *reference* delle biblioteche individuati dai Responsabili di Polo.

- Si attengono alle linee di indirizzo del coordinamento.
- Condividono con il gestore del servizio bibliografico di riferimento procedure e buone pratiche.
- Segnalano al gestore del servizio bibliografico eventuali criticità nella erogazione del servizio.
- Garantiscono la presenza attiva e continua in chat nelle ore di compresenza secondo un calendario condiviso con i gestori del servizio bibliografico.
- Garantiscono l'erogazione del servizio in modalità asincrona secondo le regole fissate.
- Sviluppano la capacità di autoformazione.
- Hanno un approccio *problem solving*.
- Promuovono il servizio presso l'utenza di riferimento.

Profilo del Bibliotecario di *reference*

- Competenze culturali.
- Competenze tecniche.
- Competenze trasversali: *soft skills* (qualità personali, atteggiamento collaborativo, curiosità intellettuale e umana).
- *Environmental scanning*: scansione, esplorazione, lettura, ascolto.
- Capacità di autoapprendimento.
- Conoscenza di una lingua straniera.