



Alla Responsabile del
Servizio Speciale Sistema bibliotecario
e Archivio storico di Ateneo

Oggetto: **Obiettivo 2/2022 Sviluppo e riorganizzazione del servizio di reference digitale cooperativo “Chiedi al bibliotecario”** – Resoconto delle attività e nuove modalità operative.

La capacità del Sistema bibliotecario di soddisfare da remoto le crescenti richieste degli utenti, gestite tramite il servizio “Chiedi al bibliotecario”, ha reso necessaria un’ulteriore fase di sviluppo e riorganizzazione del servizio per risolvere in maniera ancora più efficace ed efficiente i bisogni informativi degli utenti.

Si riporta di seguito un breve resoconto delle attività poste in essere e delle nuove modalità operative proposte che sono state condivise con i componenti del Gruppo di lavoro di reference digitale cooperativo, nel corso degli incontri organizzati dal Settore secondo le tempistiche individuate dall’obiettivo.

Azione 1: analisi quali-quantitativa delle transazioni nel periodo 2020-2021: tipologia di richieste degli utenti, capacità di risposta degli operatori e strutturazione del gruppo di lavoro in sottogruppi per gradi di competenza.

Il Settore, definito il workflow e le istruzioni per gli operatori e i gestori dei servizi bibliografici relativamente alla individuazione della “tipologia degli utenti” e alla “capacità di risposta degli operatori” (**prot. 25282 del 7.3.2022**), ha effettuato l’analisi quali-quantitativa delle transazioni nel periodo 2022-202 ed ha ipotizzato la strutturazione del gruppo di lavoro in team: tre team in funzione del diverso livello di competenza degli operatori e un team dedicato agli utenti internazionali.

L’organizzazione per gruppi è funzionale alle azioni previste dall’obiettivo e in particolare alla crescita e al consolidamento della capacità di **tutti gli operatori** così che possano, alla fine del percorso previsto dall’Obiettivo:

- **prendere in carico** qualsiasi transazione, eventualmente avviata anche con utenti di lingua straniera, valutarne in itinere lo sviluppo, identificare correttamente i bisogni informativi complessi e/o altamente disciplinari;
- **richiedere**, quando necessario, **l’ausilio di operatori più competenti** in un determinato ambito disciplinare e/o dedicati agli utenti internazionali;
- **definire il canale più adatto** per proseguire la transazione (nuovo appuntamento in chat, call, mail, etc.).

La proposta di definizione dei team è stata inviata alla Responsabile del Sistema bibliotecario con **prot. n. 42236 del 29.04.2022** sulla base di un’analisi che ha tenuto conto dei report elaborati dai Gestori dei servizi bibliografici, dell’autovalutazione condotta da tutti gli operatori



del servizio e dall'attività del Settore di coordinamento e supervisione del servizio e di analisi delle transazioni utilizzando le funzioni di monitoraggio sul gestionale Tawk.To.

Azione 2: realizzazione di un incontro di aggiornamento sulle modalità comunicative e le istruzioni tecniche per le richieste più frequenti e relative ai servizi di base.

Individuate le transazioni di reference, scelte tra quelle proposte da ciascun operatore, ritenute significative per le finalità dell'azione, il Settore ha proceduto, con il contributo dei Gestori dei servizi bibliografici, alla loro analisi sotto il profilo della adeguatezza comunicativa e della efficacia della risposta, l'analisi è stata condotta utilizzando una griglia predisposta dal Settore con i parametri ritenuti utili all'analisi della gestione della richiesta. Le azioni successive sono state finalizzate alla individuazione di metodologie e criteri guida da condividere, nel corso di un incontro online con i bibliotecari di reference digitale, che si è tenuto il 26.5.2022 (convocazione **prot. 49682 dell'11.5.2022**).

I contributi dei relatori (i Gestori dei servizi bibliografici e i componenti del Settore) sono stati predisposti con la finalità di condividere con l'intero gruppo di lavoro l'esito delle analisi effettuate perché divenisse un momento di consapevolezza e di apprendimento comune, in linea con gli indirizzi formulati dal Settore nelle "linee guida delle performance di comportamento per i bibliotecari dei servizi informativi e di reference".

Azione 3: individuazione delle app e loro integrazione nel flusso di lavoro del backoffice.

Nell'ottica di una reingegnerizzazione dei processi che l'Ateneo porta avanti costantemente e per gradi al fine di migliorare l'organizzazione e l'impatto dei servizi, il Settore ha identificato le app della piattaforma Microsoft da integrare nel workflow operativo di back office utili ad ampliare i canali di comunicazione con gli utenti specie nel caso di transazioni di maggiore complessità e delle consulenze. Si è pervenuti a questa decisione avendo constatato alcune criticità nella possibilità di acquisire moduli a pagamento del gestionale Tawk.To, ma anche alla luce della ormai consolidata capacità della maggior parte del personale Unipa e più in generale degli utenti istituzionali di utilizzare, sia come strumenti sia come veri e propri spazi virtuali di lavoro e di didattica, le app delle piattaforme in uso all'Ateneo. La scelta di utilizzare le app della piattaforma Microsoft è rafforzata dal passaggio, avviato dal SIA, della posta elettronica istituzionale verso You.Unipa che consente di utilizzare in maniera integrata e razionale tutte le app della piattaforma Microsoft.

**Azione 4: individuazione delle app e loro integrazione nell'erogazione del servizio.
Realizzazione in un incontro per la condivisione delle modalità operative.**

Il Settore, tenuto conto delle considerazioni effettuate e descritte nell'azione 3, ha organizzato un incontro online il **16.09.2022** con i Gestori dei servizi bibliografici per condividere le scelte fatte e delinearne le ricadute nell'erogazione del servizio (front office); in vista della definizione delle nuove modalità operative e della conseguente stesura di opportune linee guida per tutti i componenti del Gruppo di Lavoro, ha richiesto agli stessi Gestori dei servizi bibliografici di formulare una breve nota di considerazioni sull'argomento che è pervenuta con **e-mail del 20.09.2022**.



Azione 5: Attività finalizzate all'organizzazione e realizzazione di un incontro tecnico per il potenziamento del servizio per gli utenti internazionali.

Migliorare l'attrattività e rafforzare la dimensione europea e internazionale degli ambiti formativi e di ricerca è obiettivo strategico del nostro Ateneo: il Sistema bibliotecario, per la parte di competenza, supporta gli utenti Unipa internazionali (incoming students, visiting professors, staff in visita, studenti iscritti ai corsi internazionali, dottorandi, etc.) nelle loro esigenze informative di didattica e ricerca con il servizio di reference anche nella sua declinazione fortemente innovativa di reference digitale cooperativo attraverso il servizio "[Chiedi al bibliotecario](#)". Occorre tenere presente inoltre che le risorse e i servizi messi a disposizione dall'Ateneo tramite il Sistema bibliotecario possono rappresentare un asset per gli obiettivi di terza missione, se si tiene soprattutto conto del fatto che le strutture bibliotecarie possono intercettare, per motivi contingenti, ma soprattutto sia per missione specifica che per ubicazione (come per esempio la Biblioteca "Francesca Morvillo" del Complesso di Sant'Antonino che opera in forte prossimità con il Centro Linguistico di Ateneo e ITASTRA) utenti internazionali coinvolti in ambiti e progetti di terza missione.

Dal 2017, da quando cioè il servizio è stato avviato, alcune transazioni di reference sono state richieste da studenti, docenti, ricercatori di università europee e più generalmente da utenti di diversi Paesi che – navigando le pagine del Portale – hanno utilizzato il widget per chattare con i bibliotecari Unipa e usufruire quindi dell'orientamento, delle istruzioni e della consulenza per risolvere bisogni informativi di diversa complessità.

Si è trattato di una naturale evoluzione del servizio di reference, sviluppatosi conseguentemente alla costante attenzione del Sistema bibliotecario verso le abitudini di studio e ricerca degli utenti istituzionali, al panorama della comunicazione scientifica, nonché all'evoluzione tecnologica dei canali di comunicazione e dei supporti digitali della trasmissione del sapere. È stata esperienza comune dei bibliotecari accogliere e supportare anche in presenza, gli utenti internazionali che frequentano i nostri Dipartimenti e le nostre strutture Unipa, pertanto quando il Delegato del Rettore all'Internazionalizzazione ha richiesto una più specifica comunicazione verso gli utenti internazionale il Sistema ha prontamente risposto dando evidenza al servizio di reference pubblicando una [pagina dedicata sul Portale delle Biblioteche in lingua inglese](#), nel quadro più generale della pubblicazione di pagine del Portale delle biblioteche in inglese e spagnolo, e individuando inoltre, su segnalazione dei Responsabili di polo bibliotecario dieci bibliotecari referenti del servizio di reference per gli utenti internazionali, contattabili per posta elettronica: si tratta anche in questo caso di una forma di reference digitale.

Alla luce delle precedenti considerazioni, all'interno del più generale Obiettivo "riorganizzazione e potenziamento del servizio di reference digitale" assegnato, il Settore Il 22.09.2022, secondo quanto previsto dall'azione 5, ha organizzato una riunione online rivolta ai Gestori dei servizi bibliografici e ai referenti del servizio di reference per gli utenti internazionali (convocazione **prot. n. 94005 del 19.09.2022**). In particolare, dal confronto con i referenti del servizio di reference per gli utenti internazionali, è emerso che il livello di competenze linguistiche non è omogeneo e che la maggior parte dei referenti ha espressamente richiesto di limitare l'erogazione del servizio attraverso il solo canale della posta elettronica e quindi in modalità asincrona.



I referenti hanno richiesto quindi l'attivazione di uno specifico corso di inglese tecnico, biblioteconomico utile in particolare a sostenere una transazione di reference con gli utenti internazionali.

È stato inoltre richiesto di accrescere il numero dei referenti. Il Settore ha fatto presente di aver già individuato ulteriori figure, proposte nella succitata nota prot. n. 42236 del 29.04.2022 e cui potranno aggiungersi ulteriori operatori nel caso in cui fosse accolta la proposta di creazione di un gruppo di lavoro del servizio di reference digitale. L'assegnazione al team internazionale potrà essere perfezionata e resa definitiva in seguito all'esito complessivo dell'obiettivo e al confronto con la Responsabile del SBA.

Su richiesta dei partecipanti all'incontro il Settore si è reso disponibile a un breve incontro online per rappresentare le modalità tecnico-operative per la gestione delle transazioni di reference internazionali in chat, via e-mail e tramite riunione online al fine di rendere omogenee le procedure, prevedendo alcune situazioni:

- il caso in cui l'utente internazionale avvii la transazione con un operatore del team internazionale,
- il caso in cui l'operatore pur non appartenendo al team internazionale abbia delle competenze di base che gli consentono di rispondere ad una semplice richiesta anche utilizzando alcune funzioni del gestionale che automatizzano le risposte (ad es. shortcuts – come proposto dai Gestori dei servizi bibliografici) - con risposte precompilate e il rinvio a precise pagine in inglese, o in altra lingua, del Portale delle biblioteche)
- il caso in cui l'utente utilizzi il servizio per posta elettronica
- il caso delle transazioni che si sviluppino con una riunione online.

Azione 6: Attività finalizzate all'organizzazione e realizzazione di un incontro per la gestione delle transazioni specialistiche e le consulenze.

Nell'incontro online che si è tenuto il 26.10.2022 (convocazione **Prot. 114708-13/10/2022**), cui sono stati invitati a partecipare tutti gli operatori del gruppo di lavoro, sono state brevemente ripercorse tutte le fasi del processo finalizzato alla riorganizzazione del servizio, in particolare sono state presentate le scelte effettuate dal Settore relativamente all'individuazione e all'utilizzo delle app di Microsoft per la gestione del back office e del front office da utilizzare in particolar per la gestione sia delle transazioni degli utenti internazionali che delle transazioni specialistiche e le consulenze ovvero

- Per quanto riguarda il **backoffice**

- utilizzo del [Team su piattaforma Microsoft di Ateneo Reference digitale cooperativo](#) che prevede già i canali suddivisi per Polo bibliotecario, al quale si aggiunge il [canale "Ask Your Librarian"](#) per gli utenti internazionali; i canali divengono, pertanto, lo spazio comune di lavoro utile per i Gestori dei servizi bibliografici e gli operatori del reference digitale da utilizzare per le riunioni informali e formali online, lo scambio di informazioni nonché per l'archiviazione di documenti di lavoro degli operatori e note dal Settore utili per l'organizzazione del servizio.



Il canale “**Ask Your Library**” diviene strumento di lavoro in special modo utile per i referenti del servizio di reference per gli utenti internazionali.

- Integrazione delle transazioni di reference internazionale via e-mail in Tawk.To: le eventuali conversazioni e-mail sul proprio account di posta istituzionale o su quello della biblioteca dovranno essere trasformate automaticamente in ticket su Tawk.To: così da consentire il monitoraggio, la condivisione in ottica cooperativa e più generalmente la gestione del servizio di reference digitale tramite un unico gestionale. Il ticket si genera dal semplice inoltro della mail a Twak.To tramite l'indirizzo tickets@biblioteche-unipa.p.tawk.email.
- Per quanto riguarda il **front office**:
 - Utilizzo del **canale “Ask Your Librarian”**:
 - Nel caso in cui, nel corso di una transazione l'operatore rileva l'opportunità di proseguire la conversazione con una condivisione dello schermo, oppure nel caso in cui l'operatore debba fissare un appuntamento online: si dovrà creare una riunione sul canale “Ask Your Librarian” alla quale invitare l'utente internazionale;
 - Nel caso in cui per motivi tecnici fosse impossibile per gli utenti internazionali accedere al Team della piattaforma istituzionale è agevole in ogni caso creare una stanza su Meet (finché la piattaforma Google sarà a disposizione dell'Ateneo o su un normale account di Google). L'uso dei canali su Teams potrà essere esteso a transazioni con esigenze analoghe indipendentemente dalla provenienza dell'utente, in particolare per le consulenze e per le transazioni più complesse.

Inoltre, per sondare le competenze al momento possedute, nel corso dell'incontro si è chiesto a tutti i partecipanti di rispondere a tre brevissimi questionari. Si riporta di seguito l'esito.

Questionario “uso Teams”:

- | | |
|--|------------------------|
| 1. Usi Teams? | Risposte: 42 sì; 2 no |
| 2. Sai avviare una riunione immediata su Teams | Risposte: 23 sì; 21 no |
| 3. Sai pianificare una riunione su Teams? | Risposte: 15 sì; 20 no |

Questionario “reference in inglese”:

1. Sapresti gestire una semplice transazione in **chat** in lingua inglese
Risposte: 15 sì; 27 no
2. Sapresti gestire una semplice transazione via **mail** in lingua inglese?
Risposte 23 sì; 19 no
3. Sapresti gestire una semplice transazione in lingua inglese su **Teams**?
Risposte: 6 sì; 36 no



Questionario “argomenti da approfondire”:

1. Metti in ordine di priorità, da quello che ritieni prioritario a quello meno urgente, i seguenti argomenti da approfondire per meglio svolgere la tua attività in chat:

Livello Opzioni:

- 1 Discovery tool
- 2 IRIS-Anagrafe della Ricerca
- 3 Creazione e gestione ticket; gestione dei tag su Tawk.To
- 4 UnipaSpringer
- 5 Portale delle Biblioteche
- 6 Gestione di transazioni con utenti internazionali
- 7 Modalità di comunicazione in chat (tipologia di utente, dati sensibili, password, etc.)
- 8 Document delivery
- 9 Prestito
- 10 Registrazione sul catalogo

2. Sei disponibile a condividere, con una breve riunione su Teams, una tua competenza specifica su un servizio, su una risorsa bibliografica, su una procedura tecnica?
Risposte 13 sì; 26 no
3. Se sì, su quale argomento?

I dati raccolti ed analizzati saranno utili per indirizzare le azioni future che potranno prevedere incontri di approfondimento sulle tematiche che sono risultate meno note ai componenti del gruppo di lavoro, sempre con il contributo dei Gestori dei servizi bibliografici e degli operatori che si sono resi disponibili a condividere una specifica competenza disciplinare, in un’ottica di collaborazione e di crescita dell’intero gruppo.

Il Settore, inoltre, al fine di **promuovere il servizio agli utenti internazionali** ritiene utile migliorare la comunicazione:

- Verrà aggiornata la pagina in inglese dedicata al servizio di reference, con maggiori dettagli e riportandola ai termini più appropriati da un punto di vista del linguaggio specifico biblioteconomico considerati alcuni esiti di un progetto di traduzione che si sono sovrapposti alla traduzione precedentemente effettuata dal Settore.
- E’ stata opportunamente prevista una scheda “Library” nella sezione “International students” del Portale Unipa, ma nella Home page della versione inglese del Portale non è più presente un menu diretto alle pagine del Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo che andrebbe a nostro avviso ripristinato.
- Si intendono attivare canali di comunicazione con gli uffici che si occupano degli utenti internazionali: in fase di accoglienza degli studenti sarebbe opportuno che venisse evidenziata l’opportunità di fare riferimento ai bibliotecari che possono fornire orientamento e informazioni personalizzate. Analogamente è strategico che gli uffici che si occupano dei visiting professor condividano l’eventuale mailing list con il SBA



**Università
degli Studi
di Palermo**

Direzione Generale
Sistema bibliotecario e Archivio storico di Ateneo
Settore Monitoraggio, analisi e sviluppo dei
servizi bibliotecari e di reference digitale



così che possa essere inviata un'opportuna comunicazione che favorisca la conoscenza delle biblioteche, dei servizi e delle risorse bibliografiche imprescindibili per chi trascorre un periodo di ricerca e di didattica nella nostra Università: se è vero che in particolare docenti e ricercatori avranno sempre accesso a buona parte delle risorse in particolare quelle digitali delle Università di provenienza, tuttavia spazi, risorse fisiche e servizi in presenza Unipa possono risultare un asset necessario e utile, se ben comunicato.

La Responsabile del Settore
Patrizia Devescovi