



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO SPECIALE SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA)

SETTORE MONITORAGGIO DELLE BIBLIOTECHE E DEI SERVIZI DI REFERENCE DIGITALE

Rilevazione del servizio di reference: note tecniche

Luglio 2017

Premessa

In una realtà organizzativa complessa, quale è quella dell'Ateneo di Palermo, con molteplici interazioni tra le diverse attività poste in essere, è sempre più necessario evidenziare le dirette connessioni esistenti tra i servizi offerti dalle biblioteche e gli obiettivi complessivi dell'Ateneo per far emergere e, se possibile, accrescere l'impatto delle competenze e delle attività dei bibliotecari sulla *mission* delle università: formazione, ricerca, terza missione.

Tra i diversi servizi offerti dalle biblioteche, la *reference* rappresenta di certo uno degli strumenti che meglio favoriscono l'accesso all'informazione e alla condivisione delle risorse necessarie alle attività strategiche del nostro Ateneo. Il Settore Monitoraggio delle Biblioteche e dei servizi di reference digitale da tempo ritiene necessario introdurre nell'indagine annuale di Ateneo la rilevazione dei dati utili alla misurazione di questo servizio, ad oggi non rilevato neppure dalle indagini nazionali sui sistemi bibliotecari universitari condotte dal GIM.

Per consentire l'introduzione di parametri utili alla misurazione del servizio di *reference* è stato necessario, nel corso del 2016, avviare un'approfondita analisi della letteratura scientifica e professionale di riferimento e delle migliori pratiche adottate a livello nazionale e internazionale allo scopo di definire con chiarezza l'oggetto di misurazione e fissare le modalità di rilevazione; nell'aprile 2017 nell'ambito delle proprie attività, ed in collaborazione con il gdl *BiblioInforma* e del Settore Coordinamento Settori culturali, il Settore, dopo avere individuato e ricondotto le diverse tipologie di azioni riferibili alla generica espressione "transazioni di *reference*," in quattro raggruppamenti di attività omogenee per complessità, ha predisposto un questionario per rilevare le diverse attività riconducibili al *reference* (incluso il primo orientamento), la tipologia di utenza servita ed il personale coinvolto. La compilazione del questionario è stata curata dai Gestori dei servizi bibliografici dei Poli bibliotecari di area, ed i risultati dell'indagine sono stati presentati nel corso della seduta congiunta dei Consigli scientifici di biblioteca del 27 aprile 2017.

Nel mese di maggio 2017, il Settore, coinvolto nel piano delle azioni dell'obiettivo 2/2017 dei Responsabili di Polo, ha proposto l'inserimento del *reference* tra i parametri utili alla definizione del

budget di struttura per i Poli bibliotecari di area ed ha accolto favorevolmente la richiesta dei responsabili di polo di ottenere dal Settore indicazioni e strumenti statistici univoci per la misurazione del servizio.

Pertanto, pur consapevoli che le nuove competenze richieste ai bibliotecari accademici prevedono una forte attenzione ai cambiamenti radicali che attraversano la comunicazione scientifica e che le linee di evoluzione del servizio possono condurre alla definizione di nuove figure di bibliotecario di *reference* (ad esempio del *liaison librarian* e dell'*embedded librarian*: il bibliotecario nomade la cui expertise è inclusa in un team di ricerca), e che in futuro sarà utile costruire nuovi parametri ed indicatori idonei ad evidenziare l'impegno del Sistema bibliotecario nel dialogo attivo e propositivo nei confronti della comunità accademica, si è ritenuto necessario procedere per gradi, partendo dalla definizione di elementi utili alla individuazione e registrazione delle "transazioni di *reference*" così da ottenere dati uniformi e confrontabili.

Di seguito vengono fornite le definizioni di "servizio di *reference*", "lavoro di *reference*" e di "transazione di *reference*". Tali definizioni sono state condivise con il g.d.l. *BibliInForma* e con il Settore coordinamento settori culturali e successivamente presentate nella riunione congiunta con i Consigli scientifici di Biblioteca.

Servizio di *reference*

Servizio d'informazione e di consulenza, che comprende tutte le attività dirette e indirette che i bibliotecari mettono in atto per soddisfare i bisogni informativi e conoscitivi degli utenti.

Lavoro di *reference*

Con questa espressione possiamo intendere complessivamente la predisposizione di strumenti e risorse finalizzate al servizio. Questa definizione comporta inevitabilmente la semplificazione di un insieme di attività che sono, nella pratica, interconnesse e complesse.

Nel **lavoro di *reference*** rientrano ad esempio le seguenti attività:

- la ricerca, selezione e predisposizione di strumenti e risorse utili all'utenza di riferimento (es. scaffale di *reference*, repertori online, pagine web di *Virtual Reference Desk*, *guide*, *tutorial*, etc.);
- l'autoformazione continua sul reperimento e sul funzionamento delle risorse specialistiche e sulla produzione, valutazione e la disseminazione dei prodotti della ricerca,
- l'analisi della comunità servita dalla biblioteca,
- la partecipazione a gruppi di lavoro per *reference* digitale/chiedi al bibliotecario, etc.
- la predisposizione/organizzazione di momenti formativi per l'utenza.

Transazione di reference

Si definisce **transazione di reference** l'interazione tra l'utente con uno specifico bisogno informativo e il personale bibliotecario che fornisce la risposta tramite un processo e un insieme di operazioni che comporta la conoscenza, l'uso, l'interpretazione o l'istruzione nell'utilizzo di una o più fonti e risorse informative.

Misurare il servizio di reference

Effettuare l'analisi quantitativa del servizio di *reference*, processo complesso che prevede attività di diversa natura, impone la necessità di esaminare il servizio attraverso l'utilizzo di parametri più semplici, chiaramente individuati e definiti, che ne consentano la misurazione oggettiva, uniforme e riscontrabile.

Poiché la "transazione di *reference*" (che si conclude con una risposta ad un bisogno informativo dell'utente) è la manifestazione evidente e quindi più facilmente enumerabile, con cui si concretizza il servizio stesso, si ipotizza di misurare il "servizio di *reference*" attraverso la misurazione del numero di transazioni di *reference*.

Si ritiene di non conteggiare:

- le transazioni di orientamento e di istruzione di base tendenti a rispondere a domande semplici, che si concludono in genere con un'istruzione minima: la registrazione di quest'ultimo tipo di transazioni comporterebbe per i bibliotecari un aggravio di attività non compensato dal tipo di informazione ricavato per valutare il servizio;
- i momenti formativi strutturati con un programma definito poiché rilevati separatamente.

Allo scopo di facilitarne la classificazione e la successiva enumerazione, si individuano tre raggruppamenti, omogenei per complessità e per tempo medio di risposta, entro i quali ricondurre le "transazioni di *reference*" oggetto di osservazione.

1. Transazione di *reference* di media complessità

Il bibliotecario fornisce risposte a domande con obiettivo individuato; attraverso più repertori e risorse si individuano le fonti da cui ricavare le risposte bibliografiche e/o fattuali. Rientrano in questa tipologia anche le sessioni di istruzione avanzata: ad es. all'uso delle funzioni più complesse e personalizzate del catalogo, dei *discovery tool*, delle piattaforme bibliografiche, delle basi dati, etc.

Durata dell'attività necessaria per produrre la risposta: 15 minuti/un'ora.

2. Transazione di *reference* specialistico

Il bibliotecario effettua ricerche specialistiche per offrire risposte sia bibliografiche che fattuali che richiedono fonti spesso possedute da più biblioteche.

Rientrano in questa tipologia le sessioni di istruzione all'uso avanzato delle risorse riguardanti un particolare ambito di ricerca e l'offerta di informazioni complesse relative ad aspetti della comunicazione scientifica.

Sono necessarie competenze specialistiche e la buona conoscenza dei meccanismi della comunicazione scientifica.

Durata dell'attività necessaria per produrre la risposta: più di un'ora/due giorni.

3. Consulenza

Il bibliotecario effettua transazioni e ricerche che richiedono tutti i livelli precedenti e/o confinano con il tutoraggio per la produzione di un preciso prodotto della ricerca (produzioni di bibliografie, raccolta di dati utili a prove di laboratorio, rassegne bibliografiche, editing, preparazione di materiale didattico, cooperazione con docenti e ricercatori nei processi di pubblicazione, valutazione della ricerca, etc.).

Durata dell'attività necessaria a produrre la risposta: più di due giorni.

Il Settore prevede l'inserimento della misurazione del servizio di reference nella prossima Rilevazione delle biblioteche di Ateneo.

A tal fine è necessario procedere, già a partire dal 1. settembre 2017, al conteggio delle "transazioni di *reference*", secondo la classificazione sopra descritta.

Come è previsto per tutti i campi della Rilevazione anche le transazioni di reference dovranno essere riscontrabili da registrazione.

Registrare per ogni transazione effettuata:

- 1) data della richiesta
- 2) indirizzo mail dell'utente
- 3) tipologia di utente:
 - a. studenti/laureandi triennale
 - b. laureandi magistrale/dottorandi/specializzandi/borsisti
 - c. ricercatori/professori
 - d. personale TAB
 - e. esterni
- 4) classificazione della transazione:
 - a. reference di media complessità
 - b. reference specialistico
 - c. consulenza

La Responsabile
Patrizia Devescovi