

# Definizione del contesto

## Biblioteca universitaria

---

- ❑ Popolazione di riferimento (docenti, studenti, laureandi, dottorandi, etc.)
- ❑ Offerta didattica
- ❑ Tipologia prevalente di tesi
- ❑ Ricerche in corso etc.
- ❑ Verifica esterna (altre biblioteche presenti sul territorio)

# Carta dei servizi

---

- ❑ - Dichiarazione dei principi generali e dei fini istituzionali
  - ❑ - strumenti per l'erogazione del servizio (sede, raccolte documentarie e loro organizzazione, personale)
  - ❑ - elencazione dei servizi forniti e delle modalità con cui vengono erogati (p. e. orari, ma anche l'indicazione dei tempi di erogazione)
  - ❑ - diritti e doveri dei soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi (p.e. limiti e doveri nei confronti del prestito)
  - ❑ - tutela dei diritti degli utenti (p. e. reclami)
-

# Le attività della biblioteca

---

- Attività tecnico-biblioteconomico
- Attività gestionali e generiche

Nel secondo gruppo rientrano attività relative all'amministrazione (bilanci, rendiconti, gestione contabile relativa all'acquisto di beni e servizi), alla manutenzione dei locali e delle attrezzature, alla tenuta del protocollo, dell'archivio, alla gestione degli inventari, etc.

---

# Attività tecnico-biblioteconomiche

---

- Attività che sono indispensabili alla fornitura di servizi
  - I servizi veri e propri
-

# Attività che sono indispensabili alla fornitura di servizi

---

- ❑ Acquisizione e gestione delle raccolte
  - ❑ Gestione fisica delle raccolte
  - ❑ Gestione di alcune tipologie di materiale particolarmente complesse (ad esempio i periodici)
  - ❑ Allestimento dei cataloghi
-

# Servizi veri e propri

---

Essi tendono ad assicurare

- La disponibilità dei documenti, non solo di quelli posseduti
  - L'accesso all'informazione
-

# Reference service

---

All'interno della biblioteca possiamo distinguere due livelli del processo di informazione:

**quello diretto**, o primario, costituito dal sistema dei cataloghi che consente l'accesso ai documenti disponibili all'interno della biblioteca;

**quello indiretto** o secondario, che consente di dilatare la ricerca al di là del limite fisico costituito da una singola raccolta libraria.

Il reference si inserisce, anzi realizza, questo secondo livello

---

# Reference service

---

## **Può essere definito come**

**Il complesso delle risorse umane, finanziarie, documentarie che la biblioteca può mettere a disposizione dell'utenza per un servizio di informazione e di assistenza.**

---



# Reference service

---

Esso si articola in

**servizio diretto,**

ovvero l'attività volta a fornire l'assistenza personale agli utenti per ottenere l'informazione cercata che si esplica prevalentemente rispondendo a domande - molte delle quali di natura fattuale - per telefono, di persona o via posta-, ma anche impegnandosi in ricerche bibliografiche più complesse e allestendo attività di istruzione di assistenza all'utenza nell'utilizzo delle risorse della biblioteca.

---

# Reference service

---

## **servizio indiretto,**

che comprende la preparazione di strumenti per migliorare l'accesso alle collezioni (biblografie e cataloghi), selezione di materiali per l'incremento della collezione di consultazione, creazione di virtual reference desk, formazione del personale, partecipazione a programmi di cooperazione per consentire al pubblico l'accesso alle risorse esterne alla biblioteca, gestione de servizi di document delivery e prestito interbibliotecario, in alcune situazioni particolari anche preparazione di abstract e traduzione di documenti.

Il servizio indiretto di svolge in assenza del contatto con l'utenza, ma è fondamentale per un buon svolgimento di quello diretto.

---

# Reference service

---

Si basa su quattro importanti fasi, che si articolano in modo differente secondo le finalità degli utenti. Le quattro fasi consistono nello

- - sviluppare i punti basilari dell'informazione tramite un dialogo tra il bibliotecario addetto al reference e l'utente;
  - - raccogliere le informazioni;
  - - classificare, valutare ed interpretare le informazioni;
  - - comunicare ai fruitori le informazioni trattate
-

# Reference service

---

- Il reference service combina i concetti di informazione, consultazione e disponibilità: è, quindi, concettualmente un servizio che investe la biblioteca nella sua globalità e non un singolo spazio fisico.
  - Secondo Katz, infatti, l'attività della biblioteca si esprime nell'acquisizione, nella conservazione e nella messa a disposizione del materiale documentario. Per realizzare questa terza funzione, la biblioteca mette a punto una serie di procedure, organizza servizi di complessità variabile, offre la disponibilità di risorse tecniche e umane: tutto questo, nel suo insieme è il reference service.
-

# Reference service

---

## Premesse

Garanzia che il servizio sia fornito a tutti gli utenti e in qualunque momento, condizione che postula un servizio di costante buona qualità ed impegna la biblioteca ad assicurarne la presenza e la continuità, ma anche a definirne preliminarmente l'articolazione, gli obiettivi e le caratteristiche

---

# Reference service

---

**Consapevolezza che un servizio del genere non può essere delineato in astratto, ma deve necessariamente discendere da una serie di altri elementi che contribuiranno alla sua fisionomia, quali**

- la vocazione della biblioteca e il contesto istituzionale in cui si colloca,
  - le caratteristiche delle sue raccolte,
  - l'ambito geografico e culturale su cui insiste
  - l'appartenenza o meno ad un sistema,
  - l'esistenza di servizi analoghi eventualmente esistenti,
  - le caratteristiche infine dell'utenza a cui si rivolge o a cui intenda rivolgersi.
-

# Reference service

## Elementi costitutivi del servizio

---

- obiettivo del servizio (sono possibili opzioni diverse che si collocano comunque all'interno di una scala che prevede ai due estremi modelli concettualmente diversi)
  - l'articolazione delle modalità con cui viene concretamente svolto
  - grado di intensità dell'attività informativa che si intende offrire.
-

# Reference service

## Valutazione

---

La valutazione del servizio di reference deve tenere presenti due aspetti

- quantitativo
- qualitativo

La valutazione riguarderà sia il servizio diretto che quello indiretto

---



# Reference service

## Valutazione

---

### **Valutazione del servizio diretto**

I parametri di riferimento per esprimere una valutazione derivano in genere dalle risposte ai seguenti quesiti:

1. quante e che tipo di richieste riceve il servizio informativo?  
Quante ricerche bibliografiche sono state effettuate e che tipo di risultati si sono ottenuti?
  2. Gli utenti hanno ottenuto risposte complete e corrette
  3. Qual'è il livello di soddisfazione dagli utenti rispetto alle risposte ottenute?
-

# Reference service

## Valutazione

---

Occorre distinguere le domande in due tipi fondamentali

- informazioni direzionali (ovvero relative all'organizzazione della biblioteca e alla localizzazione dei vari servizi)
  - transazioni informative (ovvero vere e proprie richieste di informazioni bibliografiche)
-

# Reference service

## Valutazione

---

Le seconde saranno a loro volta suddivise, a seconda del tipo di risposta avuta, in

- ❑ **completate** (quando si valuta che l'utente abbia avuto la l'informazione richiesta)
  - ❑ **riorientate** (quando la risposta è stata differita nel tempo o nello spazio)
  - ❑ **non completate** (quando l'utente per una serie di vari motivi non ha avuto la risposta alla sua domanda.
-

# Reference service

## Valutazione

---

- **autovalutazione** (il bibliotecario responsabile di servizio indica personalmente, di volta in volta, l'esito della transazione, cioè se pensa di aver risposto correttamente ed in modo esauriente alle domande)
  
  - **valutazione esterna per simulazione** (applicata in due diverse modalità: bibliotecario consapevole e inconsapevole)
-