

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)
-