



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

**Ezio Tarantino**

BIDS Biblioteca Interateneo digitale  
della Sapienza

# Ask a librarian: come organizzare il servizio

L'esperienza alla Sapienza Università di Roma



# Chiedi @I bibliotecario



## I primi passi

- **2001** – Progetto VRD
  - Coinvolte tutte le aree disciplinari, Corso formazione per Webmaster di primo livello



# Chiedi @I bibliotecario



## I primi passi

- **2002** – Aggiornamento Progetto VRD
  - I VRD rappresentano la necessaria integrazione della Biblioteca Digitale, e in essi dovranno confluire gli strumenti didattici e tutte le altre possibili informazioni a supporto e corollario della ricerca.
  - Viene creata una redazione formata da 6 bibliotecari BIDS, uno per area.  
Lo scopo è quello di stabilire uno schema uniforme nei contenuti e nella grafica, amalgamando, dove necessario, i VRD alle risorse da tempo esistenti (COBAB e COBAI).

# Chiedi @I bibliotecario



## Eventi, Convegni

- Aprile 2003: "Il reference in cooperazione", corso AIB (Elena Boretti)
- Dicembre 2003: "Informare a distanza: i servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione", convegno Scandicci
- Marzo 2004: "Il servizio di reference e l'uso delle risorse elettroniche nella biblioteca ibrida, Corso AIB (Paola Gargiulo)
- Marzo 2004: "Progettare la user education", corso AIDA (Sonia Minetto)

# Chiedi @I bibliotecario



## I primi passi

- **2003** – Sviluppo Progetto VRD
  - 20 maggio: parte il progetto ROL-Reference on line
  - Luglio: formazione gruppo di lavoro
  - Luglio: questionario sul Reference



# Chiedi @I bibliotecario



## Principi

- Secondo Michel Bauwens, l'autore del "Manifesto dei *cybrarian*", le competenze richieste a un *cybrarian*, oltre a quelle legate alla ricerca di informazione in rete, sono abilità legate alla capacità di fare gruppo e di ambito sociale e relazionale.
- Biblioteca come strumento di conoscenza
- La biblioteca senza barriere deve accettare domande senza barriere e deve dare risposte senza barriere
- Accesso alle risorse, valutazione, istruzione dell'utente

# Chiedi @I bibliotecario



## Luglio 2003: Bozza progetto reference online

- Questionario (elaborazione, somministrazione, analisi)
- Censimento e analisi dei servizi di reference centralizzati esistenti altrove
- 1. Definizione e scopi del reference centralizzato alla Sapienza
- 2. Situazione del reference alla Sapienza
  - Risorse esistenti
    - organizzazione
    - personale
      - formazione
    - spazi (reali e virtuali)
    - attrezzature
- 3. Risorse necessarie
  - organizzazione
  - personale
  - formazione
  - spazi (reali e virtuali)
  - attrezzature
- 4. Fasi e tempi del progetto
  - Realizzazione
  - Promozione
  - Verifica e controllo
- 5. Costi del progetto

# Chiedi @I bibliotecario



## Febbraio 2004: Avvio formale del progetto

- Costituzione gruppi di lavoro
  - Generali (Formazione, feedback, linee guida, ricerca finanziamenti, ricerca & sviluppo, progettazione software, web design)
  - Specifico per l'ASK (un bibliotecario per area)



# Chiedi @I bibliotecario



## Esempi e documenti in rete

- Biblioteca Sala Borsa di Bologna  
"Chiedilo al bibliotecario"

[www.bibliotecasalaborsa.it/content/reference/online-reference.html](http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/reference/online-reference.html)

- Regione Toscana  
"Chiedi in biblioteca"

[www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/index.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml)

- Politecnico di Milano  
"Chiedi @lla tua biblioteca"

[www.biblio.polimi.it/refonline/index.php](http://www.biblio.polimi.it/refonline/index.php)

# Chiedi @I bibliotecario



## Esempi in rete

- Biblioteca CIS Maldura, Università di Padova:  
"Reference online unico (strumenti e servizi)  
per l'area umanistica: studio di fattibilità"  
[www.maldura.unipd.it/biblio/documenti/progetto2003.html](http://www.maldura.unipd.it/biblio/documenti/progetto2003.html)
- Linee Guida per il servizio di digital  
reference (IFLA Digital Reference Guidelines)  
Sezione Reference Work (Reference Work  
Section)  
[www.aib.it/aib/cen/ifla/srwdigref.htm](http://www.aib.it/aib/cen/ifla/srwdigref.htm)

# Chiedi @I bibliotecario



- Febbraio 2004: Avvio formale del progetto
- Costituzione gruppi di lavoro
  - Generali (Formazione, feedback, linee guida, ricerca finanziamenti, ricerca & sviluppo, progettazione software, web design)

Disciplina: Medicina

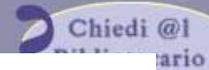
Argomento: sonno fisiologico nei parkinsoniani

\*\*\*\*\*Testo della domanda\*\*\*\*\*

Testi, riviste, articoli e quant'altro sull'argomento

- Linee guida (per gli operatori)
- Istruzioni (per gli utenti)
- Rilasciato software definitivo
- Nuovo logo

# Chiedi @l bibliotecario



Gli operatori devono:

- rispettare i principi della libertà intellettuale;
- impegnarsi a fornire il servizio nel modo più efficace e veloce

Occorre

**Tecnologie di domande alle quali il servizio non risponde:**

- conoscenza approfondita delle fonti di consultazione ;
- abilità nel fare ricerche bibliografiche su basi dati e risorse cartacee e online in sostituzione dell'utente;
- capacità di comunicare con chiarezza per iscritto ;

quale si rinvia l'utente all'apposito

.../s8/proj/gpl.htm [Accessed 10/30/2003].

- Bernie Sloan, Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines, "Reference and User Services Quarterly" 38 (1998), p. 77-81. Testo originale riprodotto, col consenso dell'American Library Association, su <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>. Traduzione italiana a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB, con l'autorizzazione dell'Autore.

- Facets of Quality for Digital Reference Services <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> (June 2003).

- ALA, Draft VR Guidelines, 5/2003.

- Regione Toscana, Linee guida del servizio (2003)

[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/chiedi\\_biblioteca/linee\\_guida.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml)

# Chiedi @l bibliotecario



## guida dell'utente nel labirinto dell'informazione

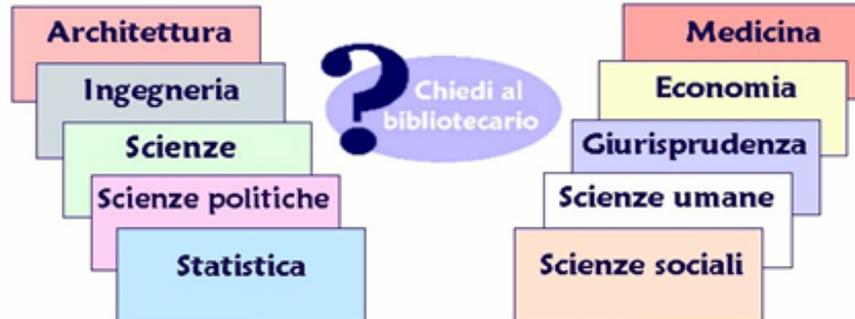


cos'è il VRD

come usare il VRD

FAQs

glossario



ricerca veloce • aggiungi una risorsa • contattaci

# Chiedi @l bibliotecario



**La GUIDA dell'utente** **nel labirinto dell'informazione**

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#) [Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

**Sportello virtuale delle informazioni**

Una guida nella ricerca di risorse di rete e nei servizi offerti dalle biblioteche del nostro Ateneo per studenti, ricercatori, docenti e tutti coloro che siano alla ricerca di informazioni.

Architettura	Scienze MFN
Economia	Scienza politica
Giurisprudenza	Scienze sociali
Ingegneria	Scienze umane
Medicina	Statistica

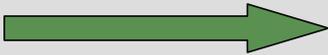
Gruppo di lavoro Versione 20060124 Webmaster Domenico Bogliolo

by Be Smart Contatore visite »Area di lavoro



<http://w3.uniroma1.it/vrd/chiedi.asp>

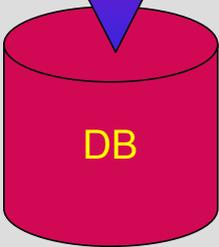
# 1 FORM PER INOLTRE LA DOMANDA



@Ask

posta elettronica

- Tabella**
- ✓ Dati anagrafici
  - ✓ Testo delle domande
  - ✓ Data inoltr
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Argomento
  - ✓ ....
  - ✓ Testo risposta
  - ✓ Data risposta
  - ✓ Campi di controllo



2

Login - password



# 3 FORM PER LA RISPOSTA



Area amministrativa



3



@Utente

5



FAQ sul Web

4



Area amministrativa

Database Access

# Chiedi @I bibliotecario



La GUIDA dell'utente

nel labirinto  
dell'informazione

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

-  Architettura
-  Economia
-  Giurisprudenza
-  Ingegneria
-  Medicina
-  Scienze MFN
-  Scienze politiche
-  Scienze sociali
-  Scienze umane
-  Statistica

## >> Sei in Chiedi al Bibliotecario

Prima di formulare la domanda ti consigliamo:

- ◆ di consultare il VRD di tuo interesse
- ◆ di leggere [le istruzioni](#) per sapere cosa puoi o cosa non puoi chiedere
- ◆ Consultare [l'archivio delle domande e delle risposte più interessanti](#)

Inserisci i tuoi dati (obbligatori quelli con \*\*)

cognome **	nome **
<input type="text"/>	<input type="text"/>
e-mail **	telefono
<input type="text"/>	<input type="text"/>
qualifica **	ente ** (es. univ. La Sapienza)
-- scegli -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>
la tua facoltà	
-- scegli -- <input type="button" value="v"/>	

Inserisci la tua domanda (nella forma più chiara e breve possibile)

disciplina **
-- scegli -- <input type="button" value="v"/>
l'argomento **
<input type="text"/>
il testo della tua domanda **
<input type="text"/>

# Chiedi @I bibliotecario



il testo della tua domanda \*\*

fonti già consultate

Inviando il modulo si accetta il trattamento dei dati personali al solo scopo dell'espletamento del servizio richiesto, secondo quanto stabilito dal D.lgs. 30 giugno 2003 n.196 sul trattamento dei dati personali.

Gruppo di lavoro Versione 20060124 Webmaster Domenico Bogliolo

**Oggetto:** Domanda da "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" - TEST TEST

**Da:** [Stefano Petraccone](mailto:Stefano.Petraccone@besmart.it)

**Data:** 21/03/2007 14.16

**A:** [tiziana.babusci@uniroma1.it](mailto:tiziana.babusci@uniroma1.it), [petraccone@besmart.it](mailto:petraccone@besmart.it)

**Cc:** [petraccone@besmart.it](mailto:petraccone@besmart.it), [reference@uniroma1.it](mailto:reference@uniroma1.it)

Per rispondere: [w3.uniroma1.it/vrd/login.aspx?disciplina=Botanica&UID=2007321141607035](http://w3.uniroma1.it/vrd/login.aspx?disciplina=Botanica&UID=2007321141607035)

Disciplina: Botanica

Argomento: TEST TEST

\*\*\*\*\*Testo della domanda\*\*\*\*\*

questo è solamente un test

\*\*\*\*\*

fonti già consultate:

\*\*\*\*\*La domanda arriva da\*\*\*\*\*

Stefano Petraccone

e-mail: [petraccone@besmart.it](mailto:petraccone@besmart.it)

telefono: 0689924801

qualifica: studente

ente: be Smart

facoltà: Ingegneria

AREA AMMINISTRATIVA

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

- Archivio Domande Web
- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

Dati del richiedente

cognome	nome
<input type="text" value="Petraccone"/>	<input type="text" value="Stefano"/>
e-mail	telefono
<input type="text" value="petraccone@besmart.it"/>	<input type="text" value="0689924801"/>
qualifica	ente
<input type="text" value="studente"/>	<input type="text" value="Be Smart"/>
facoltà	
<input type="text" value="Ingegneria"/>	

Domanda

Data della domanda: 21/03/2007 14.16.48

disciplina

l'argomento

testo della domanda

Salve,

Ho già richiesto se fosse possibile recuperare in qualche modo la password del mio account BIDS "Sapienza" e purtroppo mi avete detto che questo non è possibile.

Salva

Annulla

fonti già consultate

Risposta

Gentile

***La ringrazio di aver usato il nostro servizio e non esiti a ricontattarmi nel caso le occorrano altre indicazioni.  
Cordiali saluti***

Allegato:

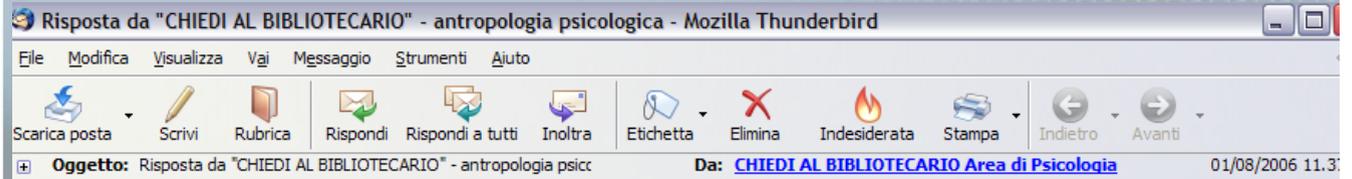
Sfoggia...

Classificazione della domanda

Invia la risposta

- Bibliografia
- Document delivery
- Informazione bibliografica
- Informazione catalogo
- Orari biblioteca
- Prestito
- Tesi di laurea
- Non classificabile

# Chiedi @I bibliotecario



Gentile [redacted]

per avere informazioni su questa disciplina, le consiglio di consultare il sito ufficiale della Society for Psychological Anthropology (URL: <http://www.aaanet.org/SPA/>).

Le consiglio inoltre la lettura del volume: A Companion to psychological anthropology : modernity and psychocultural change / edited by Conerly Casey and Robert B. Edgerton - Malden - 2005

reperibile presso le seguenti biblioteche:

Biblioteca dell'Istituto di Discipline della Comunicazione della Facolta' di Lettere e Filosofia dell'Universita' degli Studi di Bologna - Bologna - BO

Centro di documentazione del Dipartimento di studi sociali e politici dell'Università degli studi di Milano - Milano - MI

Biblioteca S. Carlo - Modena - MO

La ringrazio di aver usato il nostro servizio e non esiti a ricontattarmi nel caso le occorran altre indicazioni. Per aiutarci a migliorarlo, la prego di compilare questo breve questionario:

<http://w3.uniroma1.it/vrd/questionario.aspx?UID=20067251634008993167>

Le garantisco l'anonimato sulle informazioni fornite.

Grazie e cordiali saluti

# Chiedi @I bibliotecario



## QUESTIONARIO

La ringraziamo di volerci dedicare il Suo tempo per la compilazione di questo breve questionario.

Le Sue informazioni, catalogate in maniera del tutto anonima, contribuiranno a rendere il servizio più funzionale ed efficiente.

- Che genere di domanda ha rivolto?
  - Informazioni bibliografiche** (es. : ricerca di opere di un determinato autore o su un determinato argomento; verifica di dati e citazioni; etc.)
  - Informazioni fattuali** (es. : verifica della disponibilità e localizzazione di materiale bibliografico; indirizzi e orari di biblioteche; etc.)
  - Informazioni tecniche** (es. : modalità di utilizzo di banche dati; strategie di ricerca su un argomento specifico)
  - Altro**

- La nostra risposta ha incontrato le Sue aspettative?
  - SI  NO

- Come valuterebbe la risposta in termini di:

- pertinenza  ▼

- aggiornamento  ▼

- tempi di risposta  ▼

- Ritieni che il servizio sia utile per la Sua attività?

SI  NO

- Userà nuovamente il nostro servizio?

SI  NO

- Commenti (opzionale)

Invia i dati

# Chiedi @I bibliotecario



## AREA AMMINISTRATIVA

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

### Archivio Domande Web

- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

# Chiedi @I bibliotecario



La GUIDA dell'utente

nel labirinto  
dell'informazione

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

## AREA AMMINISTRATIVA

Disciplina:  
**Medicina**

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

Archivio Domande Web

- Medicina
- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

Domande 51 - 60 di 92

<<Precedente - Successiva >>

### Lista domande di Medicina

Data	Argomento	Risp.	Web	'0	🔒
10/2/2005	ricerca periodico	X		'0	
21/3/2005	Richiesta articolo	X		'0	
18/4/2005	riviste on-line	X		'0	
2/5/2005	neurologia	X		'0	
6/5/2005	insufficienza cardiaca	X		'0	
3/7/2005	microgravità e tiroide	X		'0	
8/7/2005	su quale testo	X			
17/8/2005	accesso remoto	X			
25/8/2005	Tubercolosi Polmonare	X			
2/9/2005	patologie del pavimento pelvico nel puerperio	X		'0	

Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

# Chiedi @I bibliotecario



La GUIDA dell'utente

nel labirinto  
dell'informazione

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

## AREA AMMINISTRATIVA

Disciplina:  
**Medicina**

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta
- Domande delle altre discipline

Archivio Domande Web

- Medicina
- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

Domande 51 - 60 di 92

<<Precedente - Successiva >>

## Lista domande di Medicina

Data	Argomento	Risp.	Web	0	1
10/2/2005	ricerca periodico	X		0	
21/3/2005	Richiesta articolo	X		0	
18/4/2005	riviste on-line	X		0	
2/5/2005	neurologia	X		0	
6/5/2005	insufficienza cardiaca	X		0	
3/7/2005	microgravità e tiroide	X		0	
8/7/2005	su quale testo	X			
17/8/2005	accesso remoto	X			
25/8/2005	Tubercolosi Polmonare	X			
2/9/2005	patologie del pavimento pelvico nel puerperio	X		0	

Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

# Chiedi @I bibliotecario



interessarle.  
Purtroppo nella sua domanda non specifica quale aspetto dell'argomento le interessi.  
legga l' allegato e se trova qualche argomento da approfondire mi riscriva

***La ringrazio di aver usato il nostro servizio e non esiti a ricontattarmi nel caso le occorrono altre indicazioni.  
Cordiali saluti***

Allegato (200556215204317678-pubmed-result.txt)

Data di risposta: 10/05/2005 13.03.06

Classificazione della domanda

[Lista domande di Medicina](#)

**Sito pubblico**

[Visibile sul sito pubblico](#)

[Aggiorna stato](#)

Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

AREA AMMINISTRATIVA

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

- Archivio Domande Web
- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore
- Esci

SCHEDA OPERATORE

Nome

Cognome

Disciplina Nessuna DISCIPLINA è associata a questo utente

E-mail

april 2008							
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
>	31	1	2	3	4	5	6
>	7	8	9	10	11	12	13
>	14	15	16	17	18	19	20
>	21	22	23	24	25	26	27
>	28	29	30	1	2	3	4
>	5	6	7	8	9	10	11

Data di nuova disponibilità

Firma utente

Attivo Area Utenti

Nome Utente

Password

Livello

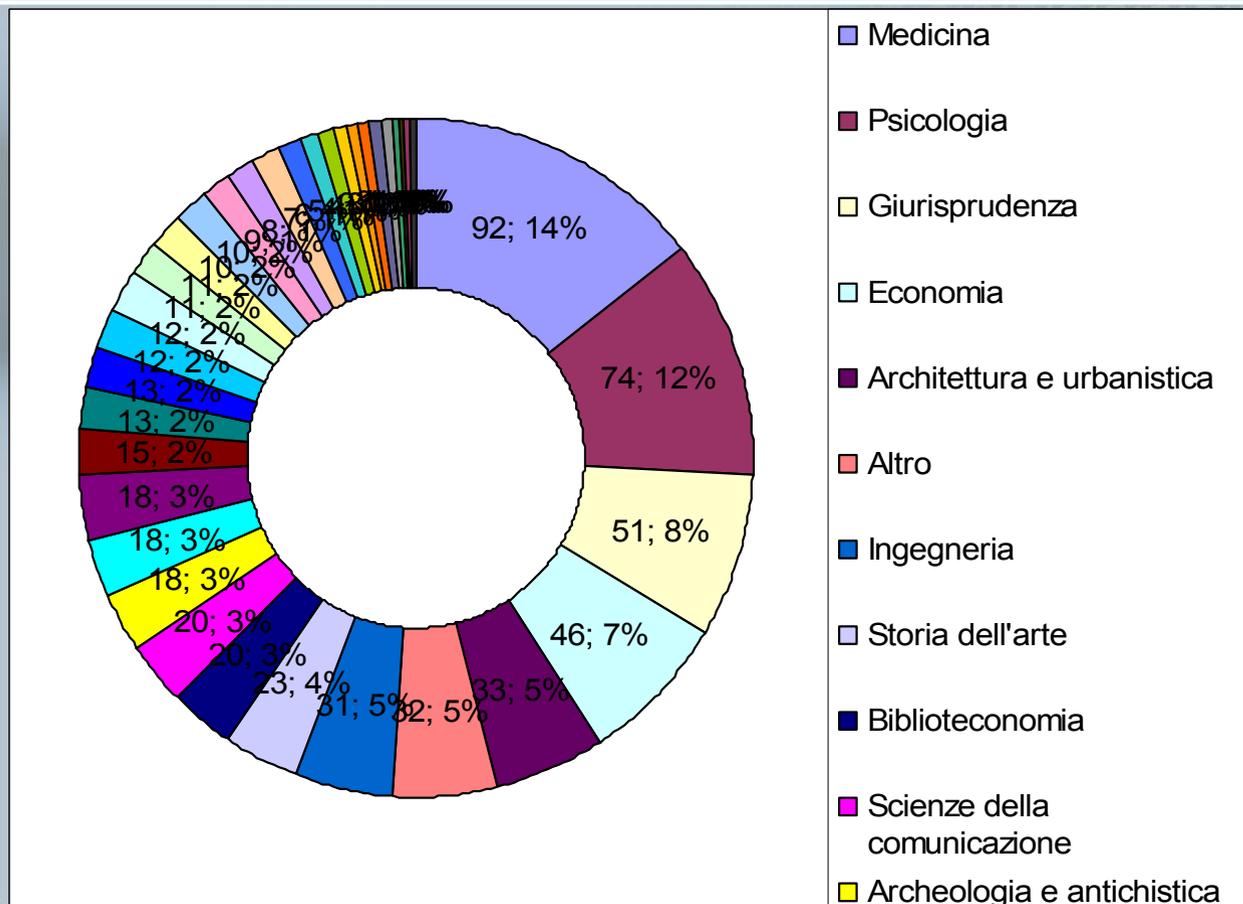
# Chiedi @I bibliotecario



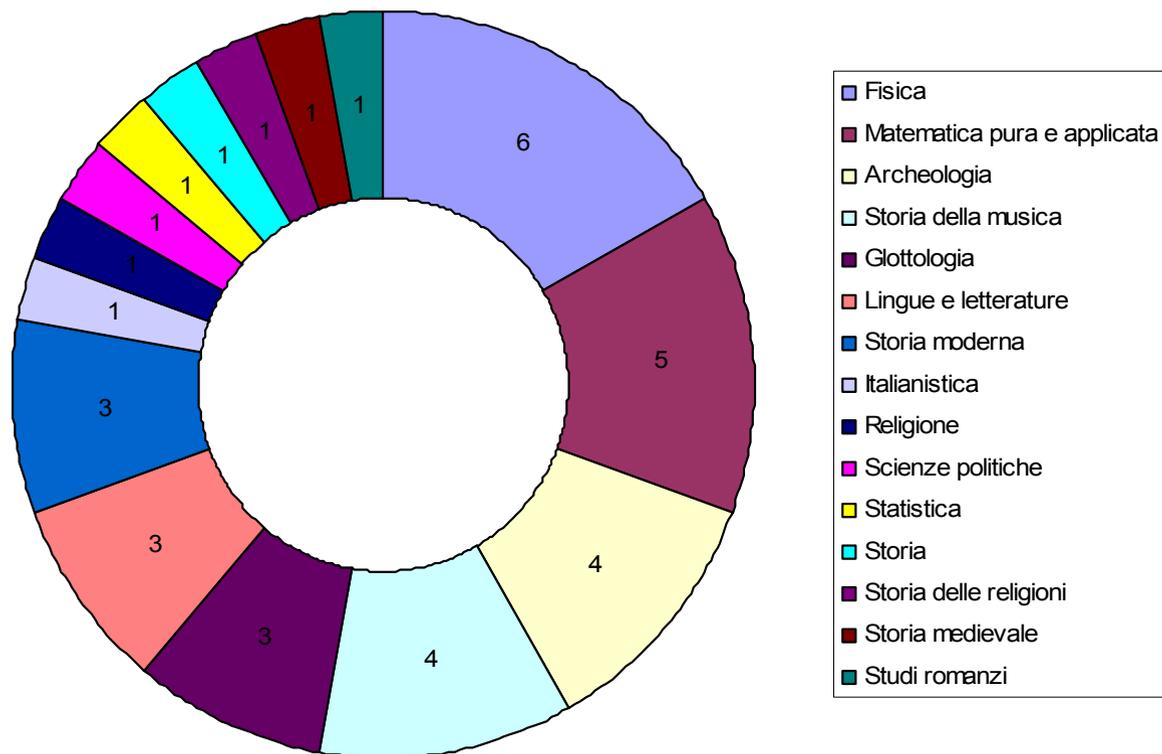
## Un po' di numeri

- **617** domande in **1.205** giorni (una ogni 2 giorni)
- **412** risposte (**66%** delle domande pervenute). Il tempo medio delle risposte date è di **2,3** giorni
- In **169** occasioni è stata risposta nello stesso giorno in cui è arrivata la domanda.  
[questi dati non tengono conto delle risposte che i bibliotecari, in qualche caso (non documentabile) hanno dato al di fuori del sistema, in occasione di fermi macchina o di problemi al software gestionale]

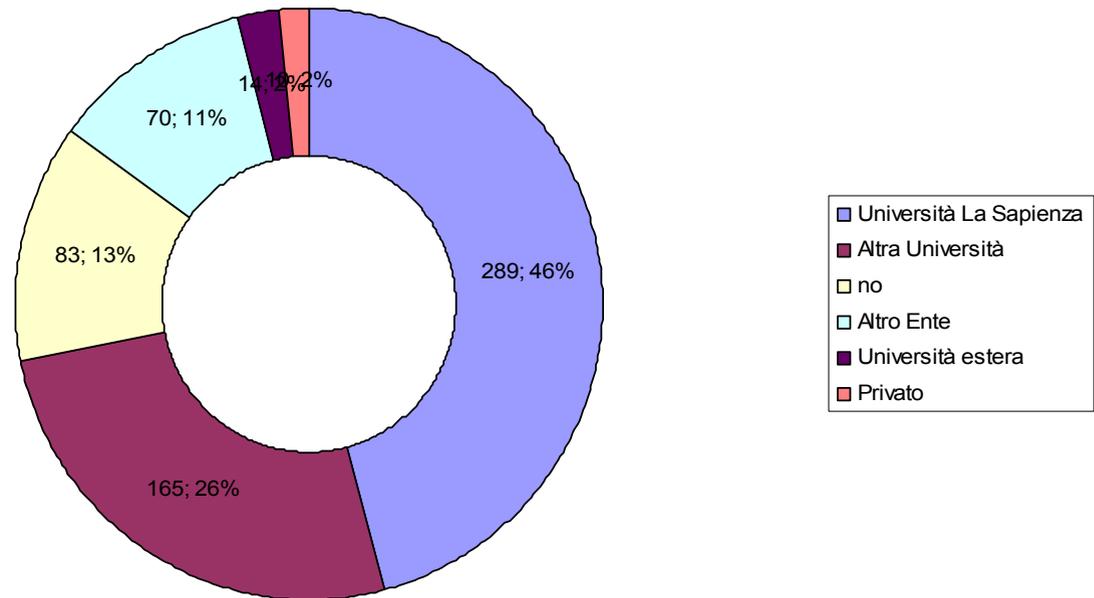
# Discipline con più domande



# Discipline con meno domande

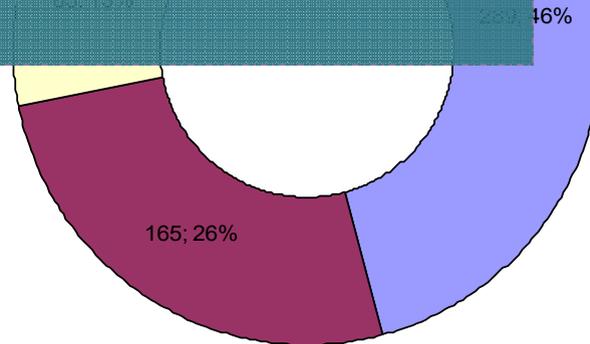


# Provenienza delle domande

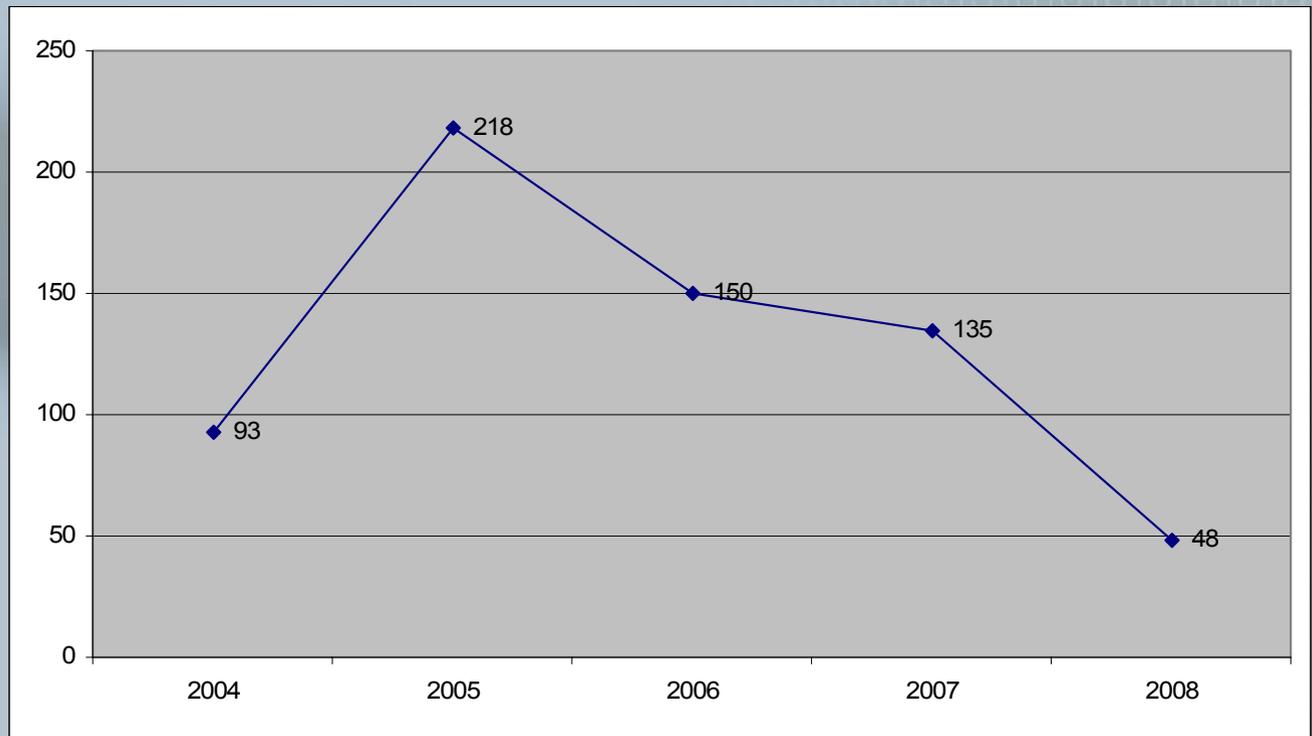


# Provenienza delle domande

Ambasciata Tedesca, Londra  
Brasile  
Dirigente Primo Livello Radiologo  
Istituto Storia Del Risorgimento Torino  
Parrocchia  
Ufficio Americano Dei Brevetti



# Domande negli anni



# Chiedi (ancora) @I bibliotecario?

Il futuro

myspace.com  
Ita

**Technorati**



**LibraryThing**

# Chiedi (ancora) @I bibliotecario?

## Il futuro (del Chiedi e dei VRD)

- Blog
- Forum
- Social bookmarking (del.icio.us etc.)

# Chiedi al bibliotecario



Angelo Ariemma  
Laura Armiero  
Tiziana Babusci  
Angelo Bardelloni  
Valeria Belli  
Antonella Capogrossi  
Valeria Cianci  
Velia Cipriani  
Anna Maria Coppola  
Mary Joan Crowley  
Marina Dalla Torre  
Francesca Galvagno  
Francesca Gargiulo  
Alessandra Gulotta  
Franco Laicini  
Maria Luisa Libutti  
Edvige Malavolta

Alessandra Moroni  
Maria Pia Pantano  
Marino Panzanelli  
Susanna Rospo  
Leonardo Sacco  
Anna Rita Schiavone  
Carla Simone  
Fabio Stassi  
Rita Strazzeri  
Elisabetta Tamburini  
Antonio Torino  
Gabriella Tufano  
Lucilla Vespucci

# Chiedi al bibliotecario



Grazie!

ezio.tarantino@uniroma1.it

Questa presentazione è scaricabile all'indirizzo:  
**<http://www.slideshare.net/eziotarantino>**