

INFORMARE A DISTANZA: I servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione.
Giornata di studio a cura della Regione Toscana e Biblioteca Civica di Scandicci "Mario Augusto Martini", Firenze, 10 dicembre 2003

ORFEO
Un software per la gestione del reference:
applicazioni al servizio a distanza

Carola Della Porta
Biblioteca di Scienze Politiche "Enrica Collotti Pisichel"
Università degli Studi di Milano

Introduzione

Questo contributo presenta un software per la gestione del servizio reference, chiamato Orfeo, che è stato sviluppato da un gruppo di lavoro della Biblioteca di Scienze politiche "Enrica Collotti Pisichel" dell'Università di Milano¹. In particolare mi soffermerò sull'applicazione al servizio a distanza.

Esigenze da soddisfare

L'idea di Orfeo nacque nel 2001 con il fine di creare un database in rete, accessibile da tutte le postazioni utilizzate durante il servizio di reference. Il database doveva conservare le informazioni raccolte durante le transazioni, sia per fini statistici sia per consentire agli operatori di condividere in modo meno improvvisato le proprie conoscenze professionali.

Nello specifico, quindi, Orfeo è nato per rispondere alle seguenti esigenze:

- semplificare la raccolta dei dati statistici;
- raccogliere strategie di ricerca (strumenti utilizzati, parole chiave usate, appunti allegati) ricercabili per materia e per parole;
- raccogliere url di siti web sia da utilizzare durante le transazioni sia da valutare ai fini dell'inclusione nel VRD;
- conoscere meglio gli utenti che si rivolgono al servizio;
- accertare se il servizio sia sufficientemente conosciuto;
- controllare la qualità del servizio rispetto alla accuratezza delle risposte fornite e rispetto alla soddisfazione degli utenti;
- controllare il tempo dedicato al servizio;
- controllare l'utilizzo delle risorse elettroniche e cartacee.

Inoltre mirava a monitorare l'utilizzo del servizio a distanza. La Biblioteca di Scienze politiche ha formalizzato il servizio di reference a distanza a partire dal gennaio 2001, quando sulla pagina web della biblioteca è stato inserito un modulo di richiesta, chiamato inizialmente "Helpdesk" e successivamente "Chiedi al bibliotecario". Il servizio ha avuto una

¹ A Carola Della Porta si deve l'ideazione e la pianificazione dello strumento, a Michela Missana la realizzazione del software, a Rosamaria Rotolo e Anna Vantaggi il collaudo. Si coglie l'occasione per ringraziare sia le colleghe sia la direttrice della biblioteca, Lidia Diella, per il supporto ricevuto durante tutto il lavoro.

partenza piuttosto lenta e ha cominciato a diventare numericamente più consistente soltanto a partire dal 2002.

Il modulo web è volutamente molto semplice (vedi <http://users.unimi.it/bibliosp/servizionline/helpdeskf.htm>): si richiede di inserire i dati identificativi della persona e di scegliere alcune opzioni da menù tendina per una preliminare classificazione dell'utente. È possibile scrivere la richiesta in un box di testo senza alcuna limitazione di spazio. Il form, rielaborato da un file asp, è inviato all'indirizzo e-mail dell'operatore.

Accanto al modulo web, i bibliotecari di reference continuano a ricevere richieste via e-mail, telefono e anche consegnate di persona, ma svolte in assenza dell'utente:

- modulo web 41%
- e-mail 51%
- telefono 7%
- altro 2%

Attualmente vengono accolte tutte le richieste senza limitazioni né per tipo di quesito né per tempo necessario per rispondere.

Architettura e aspetti tecnici

Tornando ad Orfeo, dal momento che in biblioteca erano presenti le competenze biblioteconomiche ed informatiche, si è preferito sviluppare il programma internamente, in modo da adattarlo meglio alle esigenze evidenziate e da poterlo modificare secondo le necessità.

Per la realizzazione tecnica di questo progetto è stato creato un database MS Access risiedente su un server web. L'applicazione per l'input, l'output e l'analisi dei dati è stata sviluppata in PHP 4.0.

Orfeo è costituito da una quarantina di pagine, collegate al data base mediante un unico file php che viene incluso in tutti gli altri al momento dell'esecuzione: in questo modo sarà possibile in futuro modificare facilmente il collegamento a un altro tipo di database (ad es. con SQL 7 o mySql). Per una migliore navigabilità tra le pagine, in particolare per l'interazione tra le finestre, è stato necessario usare anche comandi in Javascript.

Il database di Orfeo è costituito da una ventina di tabelle, relazionate tra loro mediante codici identificativi. Le principali sono la tabella "Transazioni", con le informazioni relative a ciascun incontro, la tabella "Utenti" contenente i dati degli utenti registrati, e la tabella "Valutazioni" con registrate le valutazioni espresse. A queste si aggiungono alcune tabelle separate contenenti elenchi di strumenti, delle facoltà, delle materie ecc..

Descrizione del prodotto

Dopo la maschera di identificazione, Orfeo consente l'accesso a quattro operazioni:

- registrazione di una nuova transazione
- ricerca di transazioni già inserite, di un utente o di uno strumento
- visualizzare statistiche mensili o annuali
- inserire e visualizzare le valutazioni degli utenti

La registrazione di una nuova transazione comporta la compilazione di un modulo con i dati dell'utente e di una serie di campi che permettano di inquadrare sia il richiedente sia la transazione entro predeterminate categorie. Il modulo è stato ideato perché l'operatore completi questa parte all'inizio del lavoro, cioè all'avvio del colloquio con l'utente o quando esamina per la prima volta il quesito posto a distanza (vedi figura n.1).

Figura n. 1

N. transazione: 498 Data: 26/09/03 Ora: 19:20

DATI PERSONALI

Tipo contatto: di persona ▼
Bibliotecario: Della Porta ▼
Cognome: Lissoni Nome: Franceso
Matricola: 0 Telefono: 00000
E-mail: francesco.lissoni@unimi.it Occupazione: Laureando ▼
Facoltà: Scienze Politiche ▼ Incontro al CDE:
Come è venuto a sapere del servizio: Personale della biblioteca ▼ N. d'incontri: 1
Richiesta: Documentazione europea ▼ Insegnamento: Diritto dell'Unione Europea
Titolo della ricerca: La commissione

[Menu'](#)

Qualora l'utente avesse già usufruito del servizio è possibile anche visualizzare in una finestra separata la sua ultima transazione.

Successivamente si accede ad una nuova maschera da completare durante e alla fine della transazione (vedi figura n. 2).

Da qui è possibile aprire, in un'altra finestra, il modulo delle ricerche, in modo che l'operatore possa verificare se ci siano già transazioni sull'argomento e quali strategie siano state seguite.

MENU' - Ricerca transazioni - Vedi transazione completa

DATI SULLA TRANSAZIONE

N. transazione: 596 Data: 19/11/03
 Ora inizio: 10:04
 Cod. Bibliotecario: CDP CDE:
 Tipo di richiesta: Tesi di laurea
 Insegnamento: Ragioneria generale e applicata
 Titolo: Comunicazione del rischio finanziario: il CAI
 Descrizione libera: Sistema dei pagamenti; Centrale d'allarme
 Materia: Economia bancaria e dei mercati finanziari
 Ora fine: 11:11

STRUMENTI

Parole chiave utilizzate: CAI OR Sistema dei pagamenti

Siti web non inclusi in Risel: Banca di Italia;
 Opac d'Ateneo: Opac Sebina;
 Banchedati libere da Risel: ESSPER Scienze Sociali;

Allega file Hai utilizzato altre transazioni in Orfeo come ri

L I S T A

Titolo : Banca di Italia
 Descr. : Sito ufficiale
 Url : http://www.bancaditalia.it/

Aggiungi

- ABI - Associazione Bancaria Italiana
- Agenzia Fides
- Al-Bushra
- Association française d'études sur les Balkans
- Associazione italiana dei costituzionalisti
- AUBG - American University in Bulgaria
- Banca Centrale Europea
- Banca di Italia
- Best of History Web Sites
- Biblioteca e Raccolta Teatrale del Burcardo
- BIB-WEB

Figura n. 2

A conclusione dell'incontro l'operatore completa la scheda, attribuendo alla transazione un soggetto o una descrizione sintetica dell'argomento a vocabolario libero e una materia, scelta da una lista.

Inoltre, utilizzando un sistema di finestre il bibliotecario può registrare tutti gli strumenti usati, scegliendoli tra quelli già presenti o aggiungendone di nuovi. In particolare può registrare il titolo e l'indirizzo dei siti web visitati oppure scorrere quelli già raccolti.

L'operatore può anche annotare brevemente qualsiasi osservazione utile e valutare l'efficacia del suo lavoro. Per le transazioni a distanza viene allegato anche il testo della domanda e la risposta inviata all'utente.

Le transazioni così registrate vengono ad arricchire il database che è interrogabile per parole, per numero di transazione, per nome dell'utente, per nome del bibliotecario e data e per strumenti utilizzati.

È possibile quindi scorrere liste di transazioni che riportano oltre il titolo, l'argomento e la materia, anche la lista degli strumenti usati. Per i siti web non inclusi nel VRD è presente un link diretto che viene aperto in un'altra finestra.

Considerazioni dopo un anno e mezzo d'uso

Se si considerano gli scopi iniziali che ci si era prefissi con la creazione di Orfeo il risultato è senz'altro positivo riguardo al rilevamento statistico. I dati raccolti permettono di osservare il lavoro svolto e gli utenti che si rivolgono al servizio in maniera più precisa. Si presentano in questa sede le rilevazioni riguardo il servizio a distanza.

I dati giugno 2002-novembre 2003 permettono di accertare che il servizio di reference a distanza della Biblioteca di Scienze Politiche ha risposto a 133 quesiti totali, il 23% circa di

tutte le transazioni svolte, con una media mensile per il 2002 di 5 quesiti, salita a 10 nel 2003², dati quantitativi quindi ancora piuttosto esigui (vedi figura n. 3).

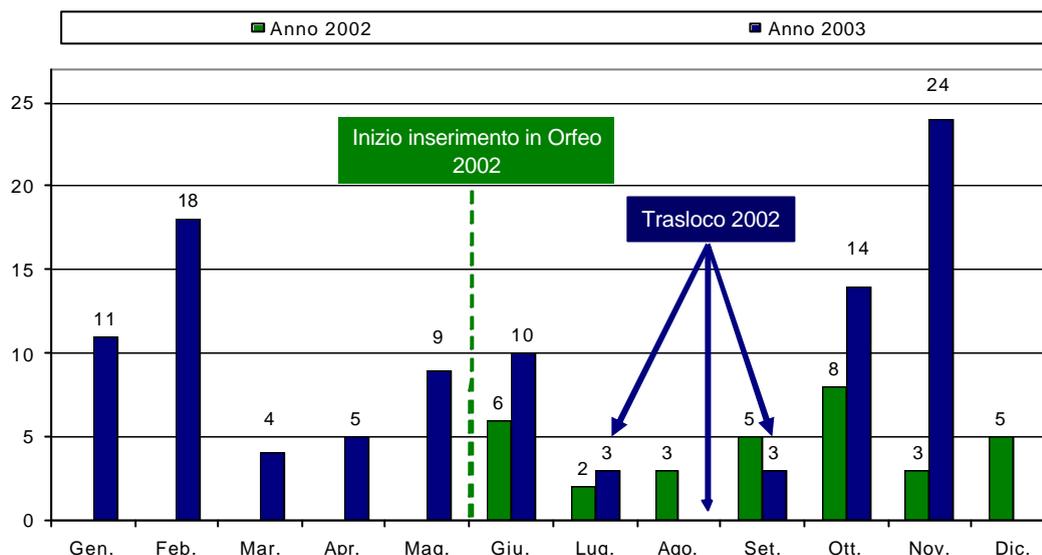


Figura n. 3

Per il periodo di osservazione sono state dedicate al servizio a distanza un totale di 92 ore circa: gli operatori lavorano sui quesiti un tempo piuttosto variabile, da un minimo di 3 minuti ad un massimo di 3:20 ore: la maggior parte delle richieste vengono però esaudite in 12 minuti circa (valore modale).

Il servizio a distanza quindi non sottrae risorse al servizio in presenza, di cui costituisce spesso il follow-up, per successivi chiarimenti, localizzazione di testi o richieste di minore impegno. Infatti il 35% degli utenti giunge al servizio a distanza dopo aver utilizzato il servizio in sede.

Il servizio a distanza lavora soprattutto per gli utenti provenienti dall'Università di Milano (complessivamente il 64%), ma è significativo anche l'utilizzo da parte di esterni (il 28% del totale)³.

I quesiti possono essere raggruppati in 5 grandi categorie:

- localizzazione di documenti: libri, articoli, provvedimenti, sentenze ecc. (40%);
- ricerche bibliografiche per tesi e altri studi accademici (41%);
- informazioni sui servizi e sull'università (5%);
- ricerche fattuali (2%);
- altro: richiesta di istruzioni sull'uso delle risorse, controllo di citazioni, ecc (2%).

A queste va aggiunto il recupero della Documentazione europea (11%) richiesto a distanza al Centro di Documentazione Europea della biblioteca.

Futuri sviluppi

² Nel calcolare la media mensile per il 2003 non è stato considerato il mese di agosto, quando la biblioteca era chiusa per trasloco. Anche i dati di luglio e settembre sono stati influenzati dalla chiusura, avvenuta tra il 7 luglio e il 20 settembre.

³ Il restante 8% non è specificabile.

L'analisi dei dati provenienti da Orfeo stimola ulteriori miglioramenti del software e interessanti riflessioni sul servizio offerto.

In primo luogo è in programma l'integrazione completa di Orfeo con il modulo posto sulla pagina web della biblioteca, in modo che i quesiti vengano registrati automaticamente in Orfeo: questo consentirà a tutti gli operatori di rispondere a turno, senza rischiare di dimenticare di registrare qualche transazione. Resteranno comunque da registrare a mano i quesiti posti via e-mail, telefono e altro.

La più stretta integrazione con Orfeo permetterà di monitorare anche i tempi di risposta, che attualmente non sono stati inclusi nella rilevazione in quanto l'esiguità delle domande ha permesso di rispondere entro 2/3 giorni.

Un'altra questione importante emersa è la tecnica sinora seguita per la valutazione del lavoro svolto. Rispetto all'efficacia del lavoro, infatti, da Orfeo si possono ricavare tre ordini di indicatori:

- la valutazione del bibliotecario rispetto all'accuratezza del proprio servizio;
- la valutazione espressa dagli utenti;
- il tasso di ritorno.

Attualmente per quanto riguarda il servizio a distanza l'indicatore più significativo circa la soddisfazione degli utenti è il tasso di ritorno: il 21% degli utenti utilizzano più volte il servizio a cui potrebbe essere sommato un ulteriore 26% che pur rivolgendosi solo una volta al servizio a distanza è venuto in contatto anche con il servizio in presenza.

Invece è poco significativa la soddisfazione espressa direttamente dagli utenti, in quanto il 65% non invia messaggi di feedback dopo aver ricevuto la risposta dell'operatore. Chi lo fa è per esprimere soddisfazione rispetto al lavoro, anche quando il bibliotecario non era riuscito per nulla o solo parzialmente a dare risposta alla sua domanda (vedi figura n.4).

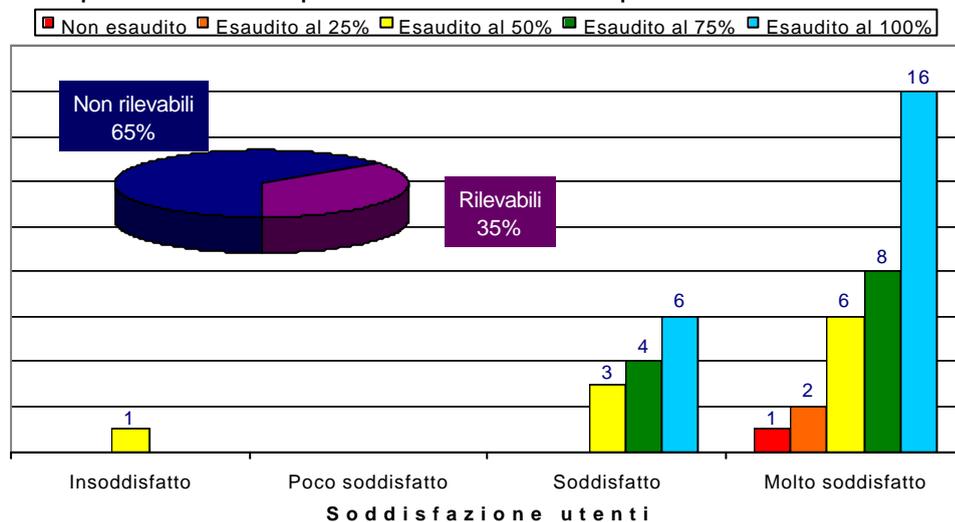


Figura n. 4

Urge quindi la necessità di invitare esplicitamente gli utenti a distanza a valutare la ricerca svolta, senza affidarsi alla loro libera iniziativa. È in programma quindi l'elaborazione di un modulo da allegare alla risposta, per invitare a dare un punteggio su almeno 3 aspetti diversi:

- se è stata data risposta alla domanda formulata e in quale grado di completezza e accuratezza rispetto alle aspettative;

- se si è soddisfatti rispetto al servizio offerto: visibilità, tempi di risposta, chiarezza del messaggio, cortesia dell'operatore;
- eventuale disponibilità ad utilizzare nuovamente il servizio.

Le risposte andrebbero ad arricchire la tabella "Valutazione" in Orfeo. Benché non ci si aspetti una risposta nella totalità dei casi, la percentuale di transazioni non rilevabili dovrebbe calare.

Anche l'analisi da parte dell'operatore rispetto al proprio lavoro va approfondita. Infatti se un unico indicatore per misurare l'accuratezza può essere adeguato rispetto ad una domanda fattuale o di localizzazione di un documento, tuttavia non si presta alla valutazione dell'operato rispetto a quesiti complessi di ricerca bibliografica, in cui non esiste una risposta corretta ed una scorretta, piuttosto una più o meno completa. È inoltre da tenere in considerazione anche il grado di difficoltà percepito dall'operatore.

Per quanto riguarda Orfeo resta ancora da verificare se rappresenti un buon strumento per condividere le strategie e le esperienze tra i bibliotecari di reference. Dopo un anno e mezzo d'uso si ha l'impressione che le domande poste dagli utenti siano talmente diverse, che le transazioni registrate possono aiutare soltanto marginalmente nell'elaborazione di nuove strategie. Da 3 mesi è stato inserito nella scheda un checkbox per rilevare se l'operatore ha utilizzato altre transazioni come riferimento, tuttavia non si dispone ancora di un periodo sufficiente di osservazione. Risultano senz'altro utili le liste di siti web, che possono essere consultati sia in ordine alfabetico, sia in collegamento con gli argomenti e le materie delle transazioni, e che hanno sostituito le liste di bookmarks personali di ciascun operatore.

In conclusione nonostante Orfeo sia un prodotto fatto in casa, si presenta come un strumento utile ed adattabile per la gestione del servizio di reference in presenza e a distanza.

Riferimenti bibliografici

Benedetti F. (2003), *Chiedilo al bibliotecario*. "Biblioteche oggi", 21, 2, p. 15-23.

Bogliolo D. (2001), *Dal reference al KM [knowledge management]: il "caso" Lisa Guedea Carreño*. "Bibliotime", Vol. 4, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/bogliolo.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Bogliolo D. (cura di), *Dalla documentazione al knowledge management e viceversa: nuove prospettive per il bibliotecario ibrido*, seminario tenuto a Milano, 17-18/5/2001.

Boretti E. (2001), *Il reference della biblioteca pubblica nella società della conoscenza*. "Bibliotime", Vol. 4, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/boretti.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003

Bottin A. (2003), *Il knowledge management*, AIB, <http://www.aib.it/aib/contr/bottin1.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Comba V. (2000), *Comunicare nell'era digitale*, Milano: Bibliografica.

Comba V. (2001), *Il reference dal solipsismo alla collaborazione*. "Bibliotime", Vol. 4, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/comba.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Della Porta C., Missana M. (2003), *Orfeo: un software di gestione del servizio reference e uno strumento per condividere informazioni entro un gruppo di lavoro*. In *AIDAventi: vent'anni di AIDA: la documentazione fra teoria e applicazioni: atti del 7° Convegno nazionale AIDA*, Roma, CNR, 2-3 ottobre 2003, a cura di C. Basili e D. Bogliolo, Roma, AIDA. Disponibile anche come: <http://users.unimi.it/bibliosp/contributi/Orfeo.htm>. Ultimo aggiornamento 7 ottobre 2003. Ultima visita 7 dicembre 2003.

D'Urso M. (2001), *Ask a Librarian! Il Servizio di Reference della Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Trento*. "Bibliotime", Vol. 4, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/durso.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Gargiulo P. (2002-2003), *Risorse di reference digitale*, Aidaweb, <http://www.aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>. Ultima visita 7 dicembre 2003.

Gargiulo P. [a cura di] (2003), *I cambiamenti nel servizio di reference nell'era dell'informazione digitale: atti del convegno*, Roma, 16 ottobre 2002, Roma: AIDA.

Gangl S. (2001), *The librarian's library: fugitive reference files*. "The reference librarian", Vol. 72, p. 179-194.

Gentilini V. - Menarbin E. (2003), *Quali domande*. "Biblioteche oggi", 21, 2, p. 23-27.

Hall H. (2001), *Devising intranet incentives: rewards and conditions for knowledge exchange*. In *Online information 2001. Proceedings of the International Online Information Meeting*, London, 4-6 December 2001. Oxford: Learned Information Europe Ltd, p.155-161.

Hill J. B. - Madarash-Hill C. – Bich N.P.T. (2003), *Digital reference evaluation: assessing the past to plan for the future*. "Electronic Journal of Academic and Special Librarianship", Vol. 4, n. 2-3, http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm. Ultima visita 8 dicembre 2003.

Jantz R. (2001), *Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals*. "Reference Services Review", Vol. 29, n. 1, p. 33-39.

Kibbee J. - Ward D.- Ma W. (2002), *Virtual service, real data: results of a pilot study*. "Reference Services Review", Vol. 30, n. 1, p. 25-36.

Kwasnik B. H. (1999), *The role of classification in knowledge representation and discovery*. "Library Trends", Vol. 48, n. 1, p.22-47.

Lederer N. (2001), *E-mail reference: who, when, where, and what is asked*. "The Reference Librarian", Vol. 74, p. 55-73.

Leonardi C. (1995), *Il reference in biblioteca. Guida ai servizi d'informazione*, Milano: Bibliografica.

Leonardi C. (2000), *I servizi di informazione al pubblico*, Milano: Bibliografica.

Leonardi C. (2002), *Valutare la comunicazione in biblioteca*. In *Comunicare la biblioteca: atti del convegno*, Milano, 15-16 marzo 2001, cura di O. Foglieni, Milano: Bibliografica, p. 113-125.

Li J. – Wu G. (1998), *Characteristics of reference transactions: challenges to librarians' roles*. "Bulletin of the Medical Library Association", Vol. 86, n. 4, p. 610-612.

Lochstet G. - Lehman D. H. (1999), *A correlation method for collecting reference statistics*. "College & Research Libraries", Vol. 60, n. 1, p. 45-53.

Mackenzie M. L. (2002), *Storage and retrieval of e-mail in a business environment: an exploratory guide*. "Library and Information Science Research", Vol. 24, n. 4, p. 357-372.

Matylonek J. C. - Ottow C. - Reese T. (2001), *Organizing ready reference and administrative information with the reference desk manager*. "D-Lib-Magazine", Vol. 7, n. 11, <http://www.dlib.org/dlib/november01/matylonek/11matylonek.html>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Mazzitelli G. (2001), *Webmasters del reference? Bibliotecari e istruzione all'utenza nell'epoca del Web*. "Bibliotime", Vol. 4, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/mazzitel.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Minetto S. (2001), *Il valore aggiunto nel servizio di reference: esperienze a confronto*. "Bibliotime", Vol. 4, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/minetto.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Neuhaus C. (1998), *Browser's choice: a comparative use study of traditional and electronic vertical files*. "Reference-Services-Review", Vol. 26, n. 2, p.79-86.

Norton M. J. (1999), *Knowledge discovery in databases*. "Library Trends", Vol. 48, n. 1, p.9-21.

Novotny E. (2001), *Evaluating electronic reference services: issues, approaches and criteria*, "The Reference Librarian", Vol.74, p. 103-120.

Perez E. (1999), *Knowledge management in the Library – Not*. "Database", Vol. 22, n. 2, p.75-78.

Revelli C. (1997), *Le informazioni in biblioteca*. "Biblioteche Oggi", Vol. 15, n. 2, p.58-64.

Richardson J. V. jr (1999), *Understanding the reference transaction: a systems analysis perspective*. "College & Research Libraries", Vol. 60, n. 3, p. 211-222.

Ross C. S. - Nilsen K. (2000), *Has Internet changed anything in reference?*. "Reference & User Services Quarterly", Vol. 40, n. 2, p 147-155.

Schwartzwalder R. (1999), *Librarians as knowledge management agents*. "Econtent", Vol. 22, n. 4, p. 63-65.

Sæther Bakken S. - Schmid E. (eds.) (1997-2003), *PHP manual*, The PHP Group, <http://www.php.net/manual/en/>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Sloan B. (1997), *Service perspectives for the digital library: remote reference services*, <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html>. Ultima visita 27 marzo 2003.

[Pubblicato anche come Sloan, B. (1998), *Service Perspectives for the Digital Library: Remote Reference Services*. "Library Trends", Vol. 47, p. 117-143].

Sloan B. (1998), *Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines*. "Reference and User Services Quarterly", Vol. 38, p. 77-81, <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Spinelli S. (2000), *I thesauri nelle biblioteche dell'Università*. "Bibliotime", Vol. 3, n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-1/spinelli.htm>. Ultima visita 27 marzo 2003.

Townley C. T. (2001), *Knowledge management and academic libraries*. "College and research Libraries", Vol. 62, n. 1, p. 44-55.

Wasik J. M. (2003), *Digital Reference Evaluation*, Virtual Reference Desk, http://www.vrd.org/AskA/digref_assess.shtml. Ultima visita 8 dicembre 2003.

Yu X. (1996), *Advancing reference information systems on the Web*. "Internet Reference Services Quarterly", Vol. 1, n. 3, p. 67-74.

© Carola Della Porta 2003.

Creato: 08/12/2003. Ultima revisione 14/12/03.

http://users.unimi.it/bibliosp/contributi/Orfeo_Firenze.htm

Formato PDF: http://users.unimi.it/bibliosp/contributi/Orfeo_Firenze.pdf