

I servizi al pubblico

Cinthia, Laura, Simona, Michele

“Come facciamo noi a...”

18/10/2012



Biblioteca Universitaria “Enzo Ferrari”
area scientifico-tecnologica

UNIMORE
SBA I NG

Servizi al pubblico

- Servizi di base
 - Apertura
 - Prestiti
 - Proroghe
 - Prenotazioni
 - Fotocopie e stampe
 - Bollettino novità
- Servizi avanzati
 - DD
 - ILL
 - Bibliografie dei corsi
 - Norme tecniche
 - Saletta studenti
 - Tesi di laurea
 - Corsi
 - Sito web/Facebook
 - Depliant/volantini/etc
 - 150 ore al pubblico
 - Soggettazione

Caso: Saletta Seminari

- Finalità:
 - Utilizzo solo per studio di gruppo
- Problematiche:
 - Permettere uso studenti
 - Responsabilizzare utenti
 - Evitare che si occupino posti
 - Sapere quanti tavoli liberi ci sono

Caso: Saletta Seminari

- IERI
 - Registrazione libera
- Problematiche da risolvere
 - Poca disciplina
 - Uso non di gruppo
 - Tavoli occupati senza registrazione

Caso: Saletta Seminari

- **OGGI**
 - Segnaposto sul tavolo scelto da lasciare al banco
 - Registrazione libera
 - Chi non ha usato il segnaposto può essere mandato via

TAVOLO #1
Per sederti qui
porta questo al bancone
e **registrati** sul modulo di accesso.

La registrazione è **TASSATIVA**.
Chi si siede senza registrarsi
verrà invitato a liberare i posti.

Biblioteca Universitaria "Enzo Ferrari"
area scientifico-tecnologica

UNIMORE
SBA
ING

Biblioteca Universitaria "Enzo Ferrari"
area scientifico-tecnologica

UNIMORE
SBA
ING

Caso: Tesi di Laurea

- **IERI**
- **Disponibilità**
 - Catalogazione SOL
 - Elenco in PDF sul sito
- **Accesso**
 - Scaffale aperto
- **Problematiche**
- **Disponibilità**
 - Elenchi per relatore
 - Elenchi per livello
 - Elenchi per indirizzo
- **Accesso**
 - tesi solo elettroniche (2008-)
 - Incremento annuale (+300/400)

Caso: Tesi di Laurea

- **OGGI**
- **Disponibilità**
 - Soggettazione in SOL
 - DataBase interno pienamente ricercabile
 - Salvataggio dei risultati
 - Salvataggio citazioni
- **Accesso**
 - Postazione riservata (pdf) e “bloccata”
 - Stampe su richiesta operate dal bibliotecario
 - Tesi colorate per indirizzo

Caso: Tesi di Laurea



Caso: Corso alle Matricole

“Venite a scoprire la biblioteca”

- **IERI**

- 2/3 appuntamenti annuali
- Ad inizio AA
- Volantini e mail

- **Problematiche**

- Grossa % di appuntamenti deserti
- Affluenza di poche unità

Motivazioni

- **Lo studente**

- è appena arrivato e non si sa orientare
- non è ricettivo verso le comunicazioni
- la biblioteca non è ancora interessante

Caso: Corso alle Matricole

“Venite a scoprire la biblioteca”

- **DOMANI:**

- 2 appuntamenti settimanali fissi in orari e giorni diversi
- Ripetizione per 45/60 gg di fila
- Periodo autunnale/invernale
- Mailing-list delle matricole, altra pubblicità

Problematiche risolte?

- Lo studente
 - È arrivato da un po'
 - Inizia ad orientarsi
 - È più ricettivo verso le comunicazioni
 - La biblioteca ha i libri d'esame

Caso: Sito Web

- Accessibilità
- È un Servizio (non una vetrina)
- Pubblicato nel 2006 con già questi due concetti alla base, essi ne sono tuttora i punti di partenza per gli aggiornamenti

Caso: Sito Web

- Servizi online
 - Cataloghi Tesi, Norme, Testi d'esame
 - Tracking degli ILL
 - Moduli di richiesta con mail in copia
 - Integrazione Social network
 - RSS
 - Software dedicato

Caso: Sito web

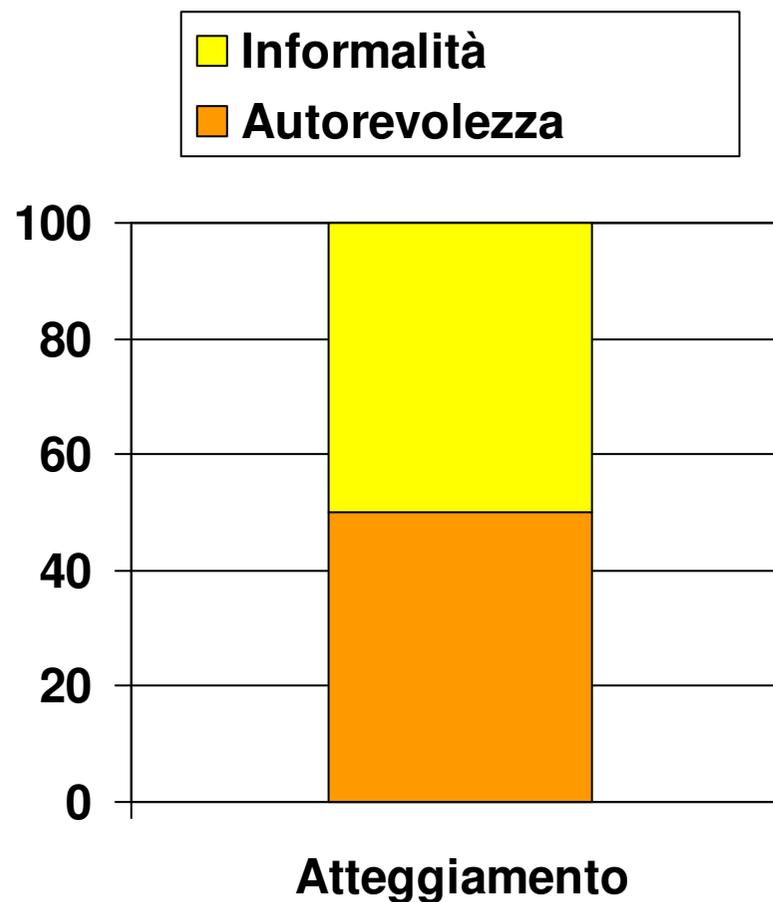
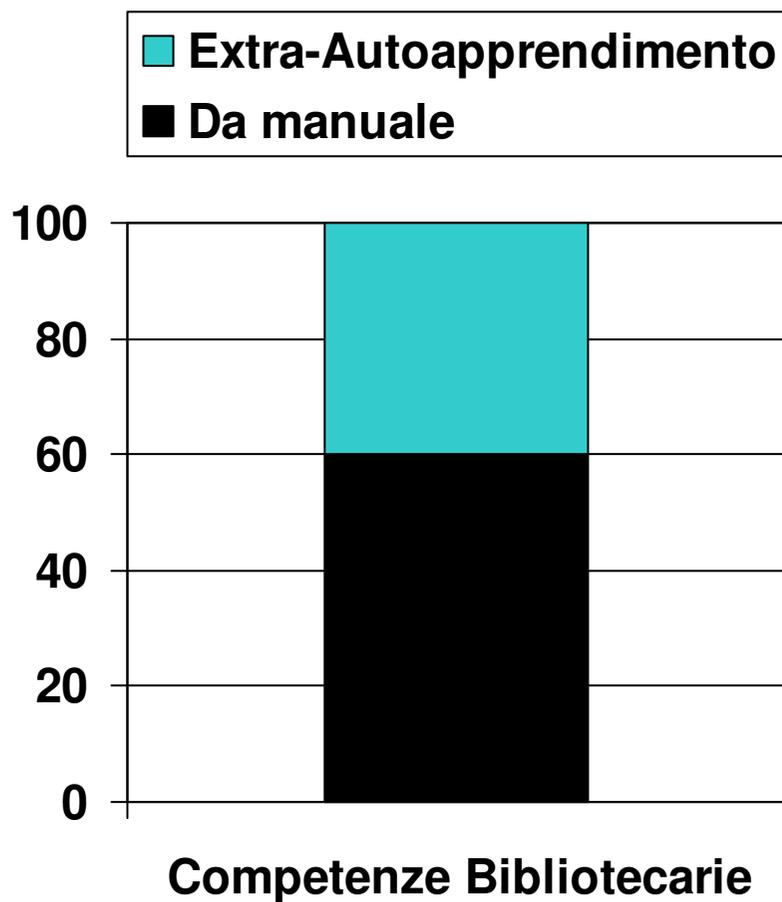
- Accessibilità
 - Restyling primavera 2012
 - Riordino menu e categorie
 - Caccia pagine “orfane”
 - Responsive design
 - Retrocompatibilità

Conclusioni:

Perché fare le cose così?

- In Biblioteca lo studente si deve sentire
 - Autonomo
 - Autosufficiente
 - Autorizzata ad utilizzare tutte le risorse ed i servizi senza timore reverenziale
 - Libero di chiedere in qualunque momento
 - Scrollarsi l'immagine negativa di dipendente pubblico

Conclusioni: Ingredienti vecchi e nuovi

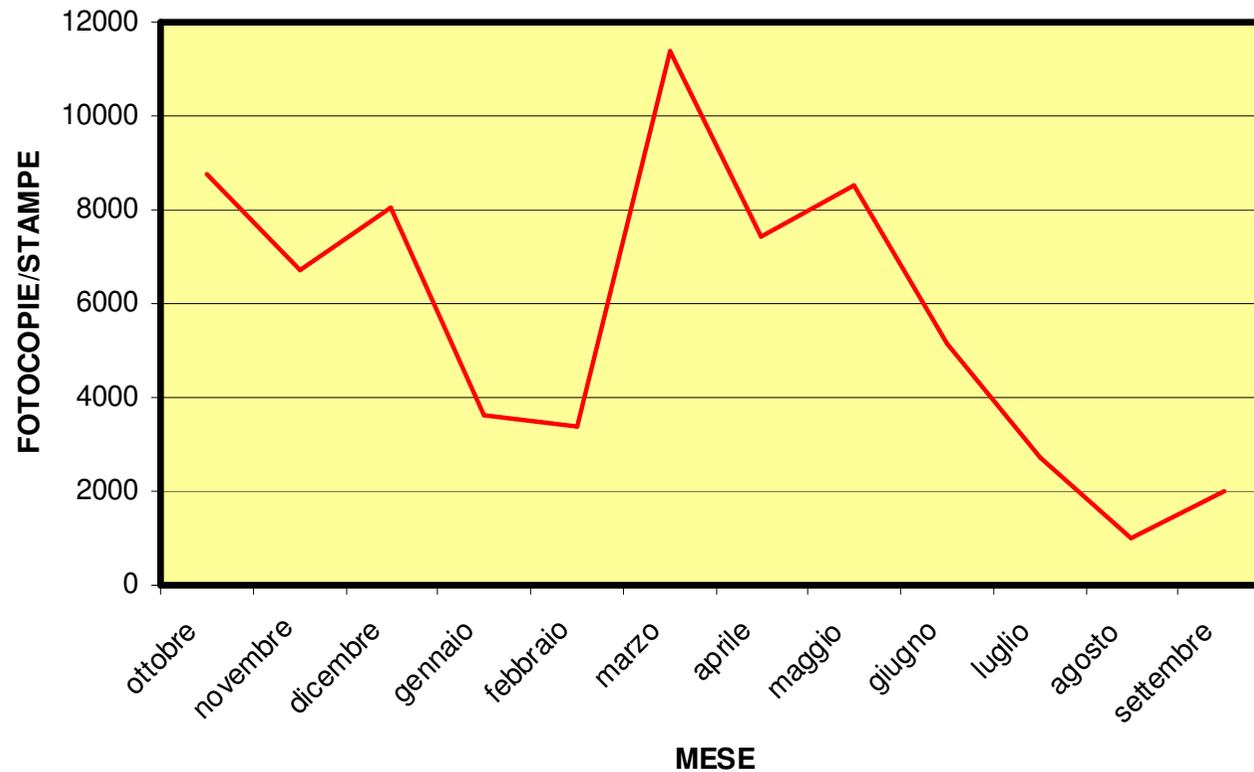


Caso: Fotocopie e stampe

- 2 fotocopiatrici b/n anno 2004
- 1 a colori Konica Minolta anno 2010
- 1 distributore tessere
- Lettore tessere

Caso: Fotocopie e stampe

ottobre 2011-settembre 2012: 68,700 fotocopie



Caso: Fotocopie e stampe

La fotocopiatrice a colori è la più usata perché:

- è vicina al bancone
- è nuova

ma spesso ci sono studenti che preferiscono le vecchie: più facili da usare?

Caso: Fotocopie e stampe

- Assistenza agli studenti è necessaria
- Potremmo mettere delle istruzioni scritte soprattutto per le stampe
- Gli studenti preferiscono delle spiegazioni a voce

Caso: Fotocopie e stampe

Distributore delle tessere:

- da un punto di vista gestionale: crea problemi, spesso si blocca
- da un punto di vista funzionale: le istruzioni non vengono mai lette dagli studenti

Caso: Fotocopie e stampe

Le stampe da chiavetta:

- direttamente dalla stampante a colori
- stampe da postazione al pubblico

Dopo diversi problemi iniziali, siamo riusciti ad ottenere un soluzione ottimale anche se spesso è indispensabile il nostro aiuto

Caso: Fotocopie e stampe

- Per gli studenti non sembra un problema chiederci assistenza
- Sono molto soddisfatti della qualità delle immagini
- Spesso hanno usato la stampante per stampare le loro tesi cartacee o immagini e disegni tecnici

Caso: Fotocopie e stampe

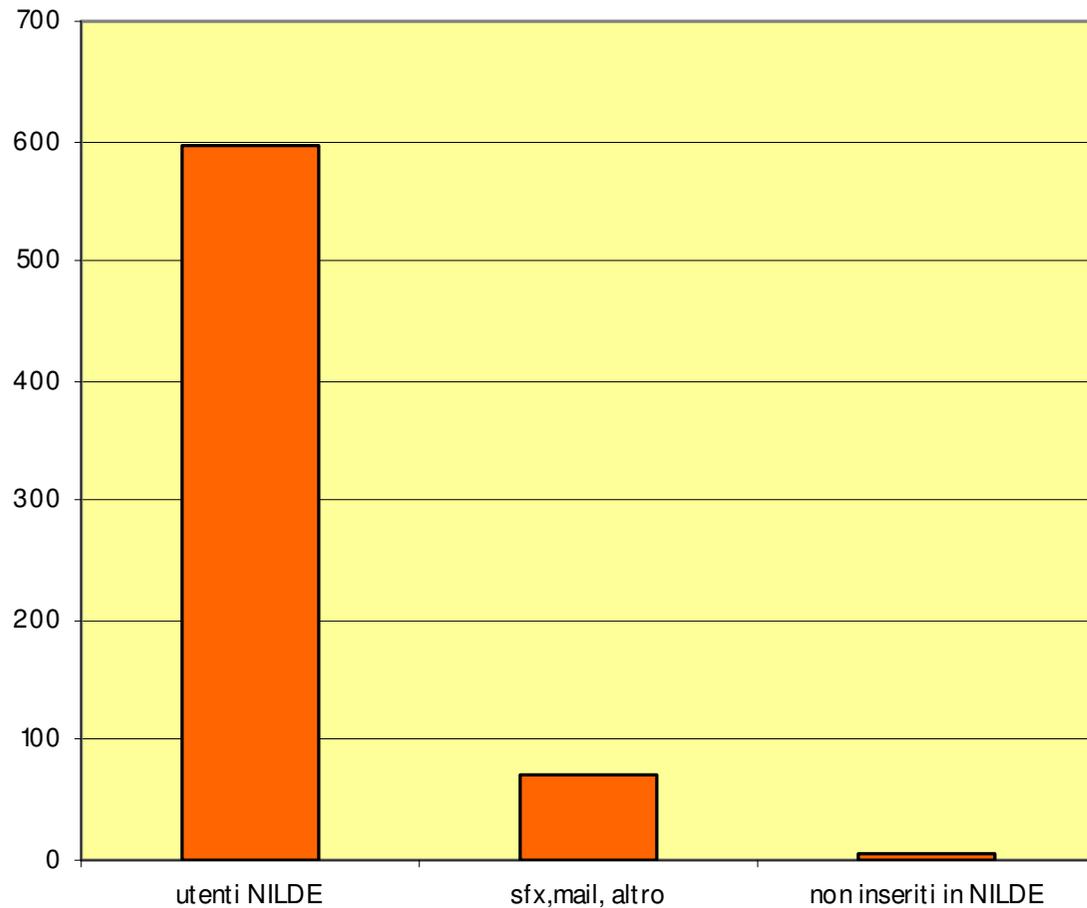
Scanner:

- attenzione alle limitazioni del diritto d'autore
- gestire richieste di scansioni da parte di studenti e docenti
- avviso sulla fotocopiatrice

Caso: document delivery

Le richieste arrivano in biblioteca tramite:

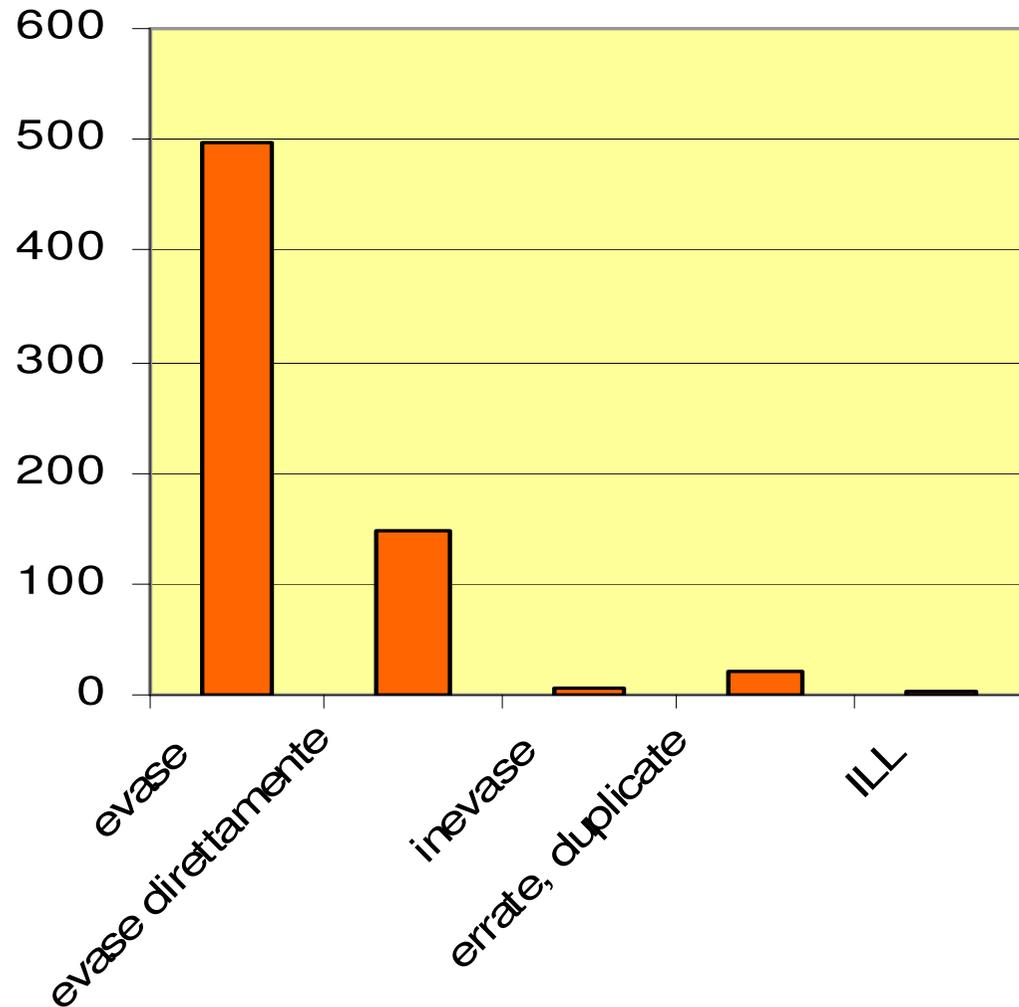
- NILDE utenti
- mail
- al bancone



Caso: document delivery

Evadiamo le richieste tramite:

- NILDE
- TIB/SUBITO
- mail



Caso: document delivery

Come ci comportiamo:

- accettiamo sempre la richiesta in qualsiasi forma: mail, a voce.
- indichiamo modalità e tempi di evasione
 - per quando serve l'articolo
 - l'utente ritirerà una copia stampata in biblioteca

Caso: document delivery

- Iscrizione di studenti a Nilde utenti:
preferibilmente solo iscritti alla
specialistica /magistrale
- Comunicazioni aggiuntive all'utente:
 - gli articoli non disponibili in Italia
 - in lingua cinese, giapponese o russo, (il dd è gratuito per tutti gli afferenti, cerchiamo di evitare costi per materiale forse inutile)

Caso: document delivery

- Comunicare sempre l'esito di una richiesta
- Motivare tempi di attesa più lunghi, ad es. per contattare un autore o un'azienda

Anche se bisogna aspettare, all'utente fa piacere sapere che non ci siamo dimenticati

Caso: document delivery

- Affidabilità
- Velocità

Caso: document delivery

La Biblioteca non il bibliotecario:

usiamo la casella di posta della biblioteca
non la nostra personale:

- hanno un unico referente cui rivolgersi
- in caso di assenza prolungata di un collega, il servizio continua regolarmente

Caso: depliants e volantini

- Depliant: servizi biblioteca, matricole
- Volantini: corso tesi
- Segnalibri
- Avvisi: ultimi arrivi, info Ordine degli Ingegneri

Caso: la Biblioteca e il palazzo ex-Facoltà

- Portineria del palazzo: a volte non sempre presidiata
- Ci arrivano richieste di informazioni molto diverse:
 - orari lezioni, ricevimento, esami, uffici ecc

Quando non si sa a chi chiedere, o più spesso non c'è nessuno a cui chiedere, si va in biblioteca.

Criticità:

siamo vincolati agli orari di chiusura del palazzo

Caso: postazioni PC wireless

- lo studente di Ingegneria di solito ha il portatile
- il wireless funziona bene
- dalle 4 postazioni alle 6 postazioni + 2 cataloghi
- attualmente 1 sola postazione catalogo al pianoterra davanti al bancone e 3+4 pc al pubblico

Caso: postazioni PC

- Qualche lamentela per uso facebook
- Raramente mandiamo via gli studenti
- I nostri computer sono a disposizione al bancone per richieste e per studenti non ancora iscritti

Caso: Orari al pubblico

- Come organizziamo i nostri orari al pubblico

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
mattina	Laura/Simona	Laura/Simona	Simona/Michele	Simona/Michele	Simona/Michele/Laura
pomeriggio	Michele	Laura/Simona	Laura	Simona/Michele	turno

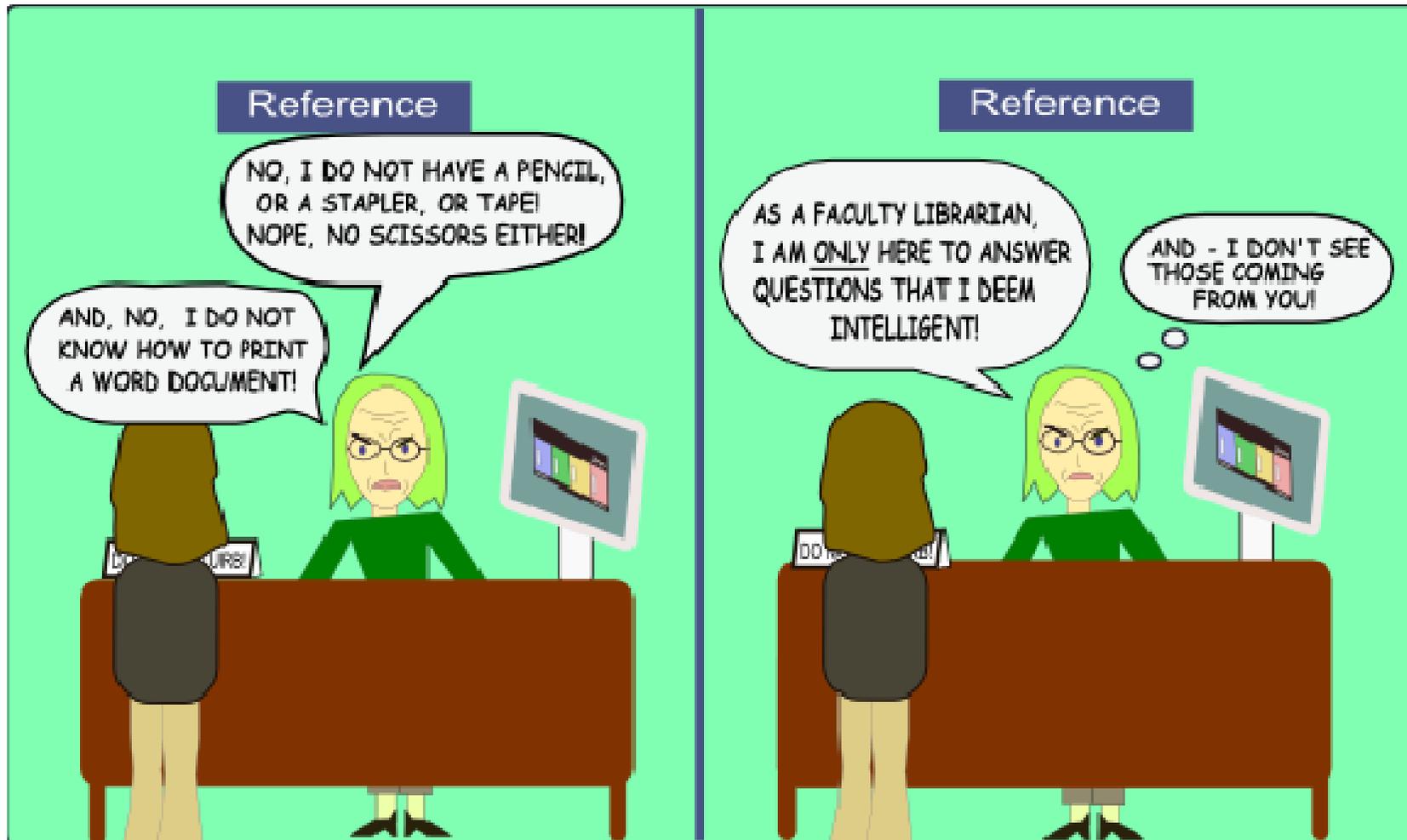
Criticità:

Sarebbe meglio riuscire a gestire diversamente gli studenti 150 ore almeno da coprire turni in cui si è soli

Perché stare al front office?

- è divertente
- parli con un sacco di gente
- non ti annoi
- gli studenti sono simpatici

Perché stare al front office?



Perché stare al front office?

Feedback dell'utente:

- impostare tutto il lavoro del back office
- finalizzare le attività tradizionali verso uno scopo
- individuare nuovi bisogni e predisporre servizi nuovi

Perché stare al front office?

Qualche esempio:

- la postazione consultazione tesi e il db creato
- la soggettazione delle tesi
- corsi per il laureandi
- indicazione acquisto nuovi libri di testo prima di indicazioni ufficiali
- scelta fotocopiatrice

Disintermediazione

E' sempre davvero così o gli utenti hanno bisogno di rapportarsi con delle persone?

Tutto è disponibile online forse in modo omologato. E invece parlassimo di servizi personalizzati?

Caso: ILL

- **OGGI:**
Richieste utente tramite email, bancone e modulo online

Prestito interbibliotecario: modulo di richiesta

[Clicca qui per il prestito interbibliotecario \(ILL\) e come funziona?](#)

Tracking: verifica lo status della richiesta

Al momento della richiesta avete ricevuto un promemoria con il numero dell'ordine, o vi è stato spedito via email se avete compilato il modulo online. Inserirlo per verificare lo status della richiesta.. Serve anche per vedere la data di scadenza del prestito se l'avete dimenticata/smarrita.

Sono un utente Sono una biblioteca

Numero della richiesta



Modulo per la richiesta di Prestito Interbibliotecario

* obbligatori

Utente della Biblioteca
 Altra Biblioteca

Nome Cognome*

Email*

Telefono*

Dettagli del libro*

isbn

Caso: ILL

Prestito interbibliotecario: modulo di richiesta

Che cos'è il prestito interbibliotecario (ILL) e come funziona?

Tracking: verifica lo status della richiesta

Al momento della richiesta avete ricevuto un promemoria con il numero dell'ordine, o vi è stato spedito via email se avete compilato il modulo online. **Inseritelo per verificare lo status della richiesta.** Serve anche per vedere la **data di scadenza** del prestito se l'avete dimenticata/smarrita.

Sono un utente Sono una biblioteca

438

Verifica Status



Il libro deve essere **ritirato entro il 27/10/2012** o verrà rispedito alla biblioteca prestante. Avvisarci tempestivamente se non è possibile ritirarlo entro questa data.

Data entro cui restituire il libro: **19/11/2012**

# richiesta	titolo	status richiesta
438 del 08/10/2012	manufacturing engineering and technology S. Kalpakjian, SR Schmid	Arrivato in biblioteca

Caso: ILL

Miglioramenti con la nuova gestione:

- database unico x tutto (gestione richieste, statistiche, registro spese)
- possibilità x l'utente di seguire l'iter della sua richiesta

Bibliografie esame

- **IERI IERI:**

- non c'era nulla! Servizio nato x rispondere alle esigenze degli studenti: grazie ad esso è stato possibile acquistare libri di testo senza aspettare le richieste dei prof. spesso mai arrivate

- **IERI:**

Elenchi in pdf inseriti sul sito della biblioteca e stampati a bancone

Criticità:

- continui aggiornamenti non possibili in maniera agevole
- ricerca difficile per lo studente
- pochi testi di esame

Bibliografie esame

- OGGI:

Maschera di ricerca sul sito della biblioteca con possibilità di ricercare per corso di laurea

Corsi per studenti	Apps e Software	Reperimento documenti	Catalogo Libri
Bibliografie dei corsi			
Corso: <input type="text" value="meccanica"/> <input type="button" value="Cerca"/> <input type="button" value="Annulla"/>			
Nuova ricerca			
Ingegneria ambientale, 2008\2009: 4. anno			
Meccanica razionale A (Vernia)			
Testi indicati, collocazione e Biblioteche che lo possiedono:			
<ul style="list-style-type: none">• Nessun testo indicato			
<hr/>			
Ingegneria ambientale, 2010\2011: 2. anno			
Meccanica razionale (Franceschini)			
Testi indicati, collocazione e Biblioteche che lo possiedono:			
<ul style="list-style-type: none">• Lezioni di Meccanica Razionale, V. FRANCESCHINI, dispense, 2009-2010 			
Collocazione presso Biblioteca Ingegneria: NON PRESENTE			
Lo trovi presso: Nessuna biblioteca			
<hr/>			
Ingegneria ambientale GENERALE (formativo), 2008\2009: 2. anno			
Meccanica razionale A (Vernia)			
Testi indicati, collocazione e Biblioteche che lo possiedono:			
<ul style="list-style-type: none">• Lezioni di Meccanica Razionale, V. FRANCESCHINI, dispense, 2008 			
Collocazione presso Biblioteca Ingegneria: NON PRESENTE			
Lo trovi presso: Nessuna biblioteca			

Bibliografie esame

- Librone a bancone suddiviso per corso di laurea



Bibliografie esame

- Miglioramenti:
 - Maggiore interrogabilità
 - Facilità di ricerca
 - Riconoscimento maschera di ricerca
 - Possibilità di duplicare i testi d'esame per gli anni successivi snellendo il lavoro

150 ore

- Cosa c'entrano con i servizi al pubblico?
- Possono aiutare nella gestione dei servizi al pubblico?

Criticità

Risoluzione

La biblioteca su misura

L'importanza dei servizi al pubblico:

“La biblioteca esiste soltanto durante i “momenti della verità”, cioè quando i cittadini ne utilizzano direttamente o indirettamente i servizi. Lontano da quei momenti, essa soffre gli stessi dolori di un ristorante deserto: è un contenitore morto, nel quale i nostri talenti finiscono nella pattumiera.”

(Maria Stella Rasetti, Da chiunque a ognuno, *Biblioteche oggi*, 5 (2006), p. 6)

La biblioteca su misura

- Standardizzazione
 - aiuta a contenere entro un limite accettabile le differenze di risposte dei bibliotecari
 - crea esclusione negli utenti
- Personalizzazione
 - aiuta l'utente a sentirsi protagonista del luogo in cui si trova
 - necessita di risorse

La biblioteca su misura

- Perché le biblioteche esistono?
- Perché devono continuare ad esistere?
- Perché cambiare?
- Come individuare i miglioramenti da approntare?
- La personalizzazione è sempre possibile?
- Quali ostacoli riscontriamo?

La biblioteca su misura

Le virtù dei bibliotecari secondo un'indagine americana:

- Flessibilità
- Creatività
- Collaborazione
- Non limitarsi a ciò che c'era prima
- Passione

(Burkhardt, Johnson, Tomlinson, In the Spirit of Benjamin Franklin, 13 virtues of the next-gen librarian, *College and research libraries news*, Sept. 2011, p.450-452, 467)