

POLITECNICO DI MILANO

POLITECNICO DI MILANO



SISTEMA BIBLIOTECARIO
DI ATENEO

Chiedi@lla tua biblioteca

Online information service
Chiedi@lla tua biblioteca

Per chiedere informazioni sulle
risorse e sui servizi del Sistema
bibliotecario di Ateneo.



Politecnico di Milano - Area SBA

Un sistema di gestione per il reference cooperativo: il caso del Politecnico di Milano

Michele Rubini

michele.rubini@biblio.polimi.it

2 - Il contesto iniziale (2003)



Sistema bibliotecario molto frazionato e composto da molte biblioteche anche piccole:

- biblioteche SBA (4 biblioteche centrali, 6 biblioteche dei poli regionali)
- biblioteche non SBA (19 biblioteche dipartimentali, 10 archivi o mediateche)

Sistema Bibliotecario di Ateneo poco coeso:

- assenza di un forte ruolo di gestione unitaria
- servizi e consuetudini storiche non armonizzate
- pochi servizi centralizzati o coordinati (di fatto solo un servizio di supporto tecnologico e alcune funzioni amministrative)

Servizi di reference:

- esperienze molto eterogenee e limitate
- spesso servizi all'utenza esternalizzati a cooperative

3 - Inizia il cambiamento (fine 2003)



A fine 2003 inizia la riorganizzazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)

I fattori di cambiamento:

- costituzione in area dell'amministrazione centrale
- nomina di un Dirigente proveniente da un altro Ateneo (Luca Bardi)

Primi effetti:

- processo di ridefinizione delle procedure e dei servizi erogati in ottica di sistema
- Istituzione di gruppi di lavoro, di studio e di progetto per supportare la ridefinizione e l'attivazione di nuovi servizi

Attivazione del gruppo di lavoro InformaUtenti (inizio 2004)

4 – Il gruppo di lavoro InformaUtenti (2004)



All'inizio del 2004 viene costituito, insieme ad altri, il gruppo di lavoro InformaUtenti. La coordinatrice è Maria Cristina Garanzini.

Obiettivi:

- promuovere formazione dell'utente:
 - corsi
 - rapporti con didattica per aumentare conoscenza servizi biblioteche
 - progettare eventi (BiblioTour per nuove matricole)
 - predisporre materiali illustrativi sui servizi di biblioteca
- attivare servizi di reference
 - tradizionale
 - digitale

Tra le prime attività intraprese quella di progettazione di un servizio di **Reference Digitale**, per supplire rapidamente a carenze storiche in ambito di reference in generale. Nasce il servizio **Chiedi @lla tua biblioteca** del Politecnico di Milano

5 – Chiedi @lla tua biblioteca (2004-) I tempi

- 03/2004 istituzione gruppo di lavoro InformaUtenti
- 06/2004 fine definizione line guida e requisiti
- 07/2004 fine analisi informatica
- 10/2004 fine sviluppo, inizio test e in parallelo “formazione”
- 11/2004 partenza del servizio agli utenti
- xx/2005 corso comunicazione scritta e revisioni
- xx/2005 implementazione nuove funzionalità

6 – Chiedi @Ila tua biblioteca

Il gruppo di lavoro InformaUtenti – 1/2

Il gruppo si è interrogato (tra le altre) sulle seguenti questioni:

- il servizio a chi?
 - solo utenza interna o anche esterna?
 - utenza esterna a pagamento?
 - utenza interna accesso autenticato?
- il servizio come?
 - servizio basato prevalentemente su e-mail?
 - servizio basato prevalentemente su web?
- il servizio da chi?
 - quali competenze?
 - quale staff?
 - quale meccanismo per definire chi risponde?
- a quali domande rispondere?
- In quali tempi
- modalità per feedback?

7 – Chiedi @Ila tua biblioteca

Il gruppo di lavoro InformaUtenti – 2/2

Indicazioni del gruppo:

- reference digitale centralizzato (e cooperativo)
- reference digitale asincrono (per motivi di sostenibilità)
- reference digitale basato su web più che su e-mail (knowledge base, attach, interazione con utente)
- reference digitale aperto a tutti, utenti interni-istituzionali ed esterni, inizialmente gratuito per tutti, attività più impegnative solo per interni.

Il gruppo definisce anche delle linee guida che fissano:

- a quali richieste rispondere
- in che modo rispondere
- come porsi verso gli utenti
- risposte tipo
- tempi di risposta

Il gruppo organizza momenti di formazione e condivisione conoscenze.

8 – Chiedi @lla tua biblioteca

Analisi informatica

Dati i requisiti ricevuti sono state svolte le seguenti attività (Michele Rubini, Perla Innocenti):

- definizione e verifica di un workflow operativo di gestione delle richieste e delle risposte
- conseguente analisi più fine delle funzionalità utili
- verifica di alcuni elementi di contesto informatico nell'ateneo (disponibilità di sistemi di autenticazione centralizzati, ecc.)
- rapida (forse troppo) indagine delle soluzioni software disponibili

Si è optato quindi per uno sviluppo ex-novo su misura, in relazione alle esigenze emerse. Il modello di riferimento è stato quello dei sistemi di trouble-ticket.

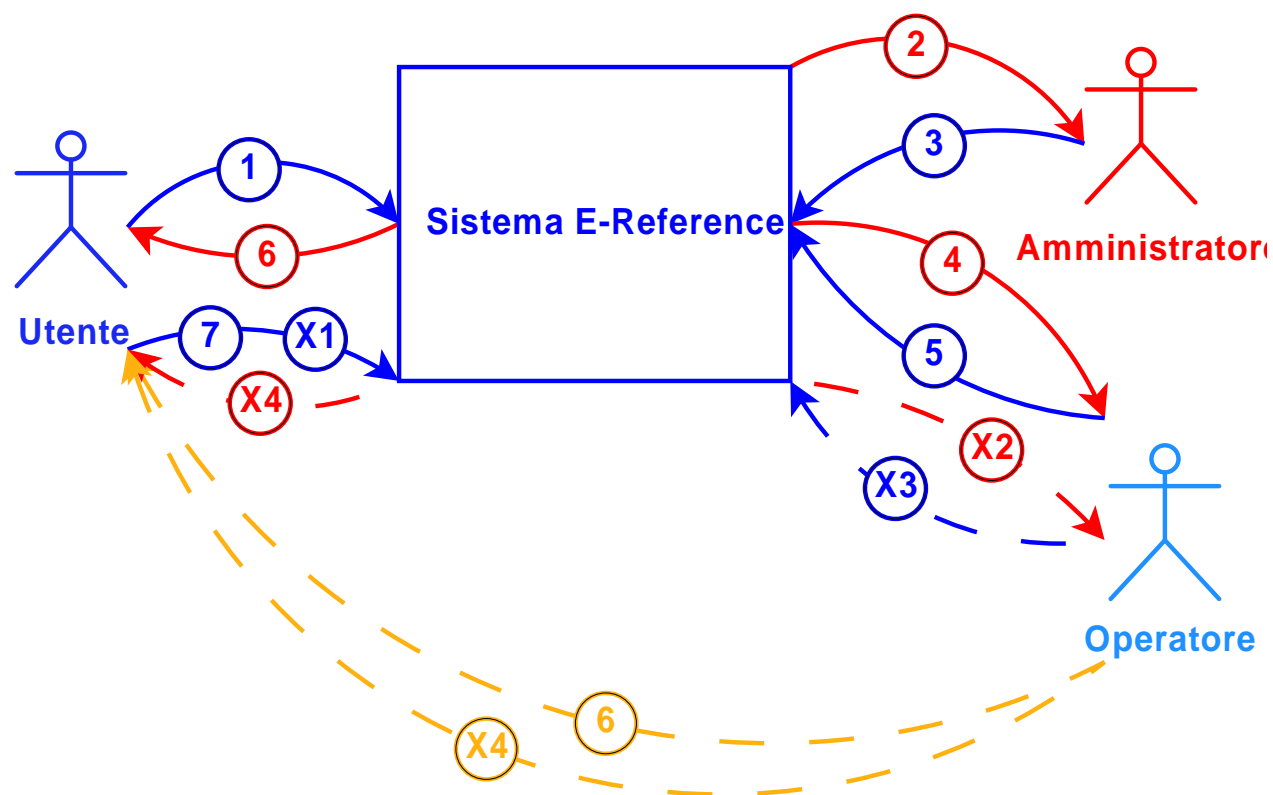
Per lo sviluppo si è deciso di utilizzare tecnologia client-server basata su web application. La piattaforma adottata è stata di tipo LAMP (Linux-Apache-Mysql-PHP).

Non essendo stato possibile coinvolgere un web designer, si è optato per una grafica molto semplice ed essenziale.

Obiettivo (raggiunto) era la completa integrazione del servizio nel sito web SBA.

9 – Chiedi @lla tua biblioteca

Il workflow



1. inserimento richiesta
2. e-mail di allarme automatico ad amministratore
3. amministratore assegna richiesta
4. e-mail di allarme automatico ad operatore
5. operatore risponde
6. e-mail di allarme automatico ad utente
SMS manuale ed opzionale ad utente
7. lettura risposta

X1-4 cicli di ulteriori interazioni domanda-riposta



10 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 1/9

Funzionalità **utente** (1):

- inserimento web richiesta, 2 form: uno per utenti interni (più ricco di informazioni sull'utente) e uno per gli esterni (più essenziale)
- ricezione “allarmi” e-mail per richieste inserite e risposte ricevute
- accesso web alle risposte
 - a partire da url in e-mail ricevuta
 - tramite inserimento indirizzo di mail e numero richiesta in form web (supera problema assenza sistema di anagrafica e di autenticazione)

11 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 2/9

Funzionalità **utente** (2):

- possibilità di chiedere, a partire dal proprio indirizzo di e-mail, una e-mail di remind (url e codici delle richieste) delle richieste effettuate
- possibilità di aggiungere informazioni alla richiesta già inserita (provocando l'invio di una mail di allarme all'operatore)
- chiedere di essere avvisato via SMS della disponibilità della risposta (se utente interno)
- possibilità di compilare un modulo di feed-back

12 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 3/9

Funzionalità generali **operatore (1)**:

- accesso a richiesta a partire da url in e-mail ricevuta e poi autenticazione
- 3 ruoli di autorizzazione back-office
 - Amministratore (instrada le richieste, può intervenire su tutte le richieste, riaprire richieste chiuse)
 - Operatore (può rispondere alle proprie richieste e avocare le richieste a membri del proprio gruppo assenti)
 - Reader (può solo leggere le richieste e le risposte)
- 5 viste principali sulle richieste
 - (1) richieste nuove (non allocate)
 - richieste globali (2) aperte e (3) chiuse
 - richieste personali (4) aperte e (5) chiuse

13 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 4/9



Funzionalità generali **operatore** (2):

- un form di ricerca per filtri e per parole in campi per consultare le richieste e le risposte (la knowledge base) (*)
- un piccolo (ma estensibile) repertorio di risposte standard (*)
- reportistica e statistiche tramite connettività ODBC da applicativo esterno (*)
- ambiente di test separato

(*) Funzionalità implementate nel corso del 2005

14 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 5/9

Funzionalità operatore sulle richieste (1):

- selezionare una o più categorie con cui classificare la richiesta a fini statistici.

- inserire, editare e salvare un testo che può poi essere trasformato in
 - una risposta (provocando l'invio di una mail di allarme all'utente)
 - un commento (visibile solo agli operatori, utile per tener traccia delle interazioni telefoniche o di persona o memorizzare una problematicità nella risposta)
 - un testo cancellato (in caso di ripensamenti o errori)

- allegare uno o più files alla risposta

15 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 6/9

Funzionalità operatore sulle richieste (2):

- inserire url nel testo della risposta (un filtro basato su regexp poi renderà link clicabile in interfaccia web)
- firma automatica
- inizio e fine risposta standardizzata (*)
- possibilità inserire in commenti link a altre richieste legate (*)

(*) Funzionalità implementate nel corso del 2005

16 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 7/9



Per ogni richiesta è possibile avere le seguenti informazioni (1):

- i dati di contatto e di categorizzazione dell'utente fornite dal medesimo
- il testo della richiesta e il testo dei supplementi di richiesta, delle risposte, dei commenti secondo l'ordine di nascita
- files allegati
- data e ora degli accessi dell'utente alla richiesta

17 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 8/9

Per ogni richiesta è possibile avere le seguenti informazioni (2):

- eventuali indicazioni dell'utente sulla biblioteca a cui si rivolge per la sua richiesta
- l'url di partenza (serve per avere indizi sul percorso fatto prima di arrivare a fare richieste al servizio)
- lo stato (nuova, assegnata, chiusa)
- dalle viste è possibile avere un dato sintetico di stato (numero di richieste utente, di risposte, di commenti, di testi cancellati, o testi salvati ma non inviati)

18 – Chiedi @lla tua biblioteca

Le funzionalità – 9/9



E infine ci sono funzioni fantasiose e creative ma inutili.

- l'esempio del “copia e spezza”

... implementato ma mai usato.

19 – Chiedi @lla tua biblioteca

Aspetti organizzativi – 1/2

Modalità di allocazione ed instradamento richieste:

- amministratore (o suoi vice in caso di assenza) instradano ai colleghi
- criteri di allocazione multipli non automatizzati (biblioteca, argomento, competenze, lingue conosciute, bilanciamento carico di lavoro, primo filtro su richieste “improprie”)

Modalità di promozione:

- iniziale
 - e-mail a tutti studenti
 - “cartolina” pubblicitaria
 - Articolo in PoliNews
- a regime
 - accesso da varie pagine (home page, portale risorse elettroniche, SFX-POLIssearch, barre navigazione sito, pagine anagrafiche biblioteche, siti biblioteche)
 - presentazione in eventi (corsi dottorandi, BiblioTour per matricole, ecc.)

20 – Chiedi @lla tua biblioteca

Aspetti organizzativi - 2/2

Modalità di formazione operatori:

- corsi iniziali:
 - corsi con esperti esterni di e-reference
 - corsi con esperti esterni per discipline (risorse per l'ingegneria e per l'architettura)
 - corsi con interni su strumenti e risorse disponibili (risorse elettroniche)
 - corso sulla comunicazione scritta
- formazione nuovi operatori
 - a carico dell'amministratore del servizio (sul software)
 - linee guida
 - formazione professionale
 - ambiente di test

Modalità di comunicazione interna:

- lista di discussione

21 – Chiedi @lla tua biblioteca

Aspetti quantitativi e statistiche – 1/5

Biblioteche e operatori:

- 8 biblioteche sba + servizio tecnologie informativo-documentali
- 8 biblioteche dipartimentali
- 26 bibliotecari (di cui 1 amministratore e 2 vice-amministratore)

Richieste:

- 1470 richieste in 35 mesi (2004/11-2007/10)
- considerati i giorni lavorativi circa 2 richieste al giorno

E' possibile elaborare statistiche (tabelle o grafici pivot) in tempo reale da Excel tramite una connessione ODBC sicura ai dati nell'archivio.

Le informazioni disponibili per le elaborazioni sono varie:

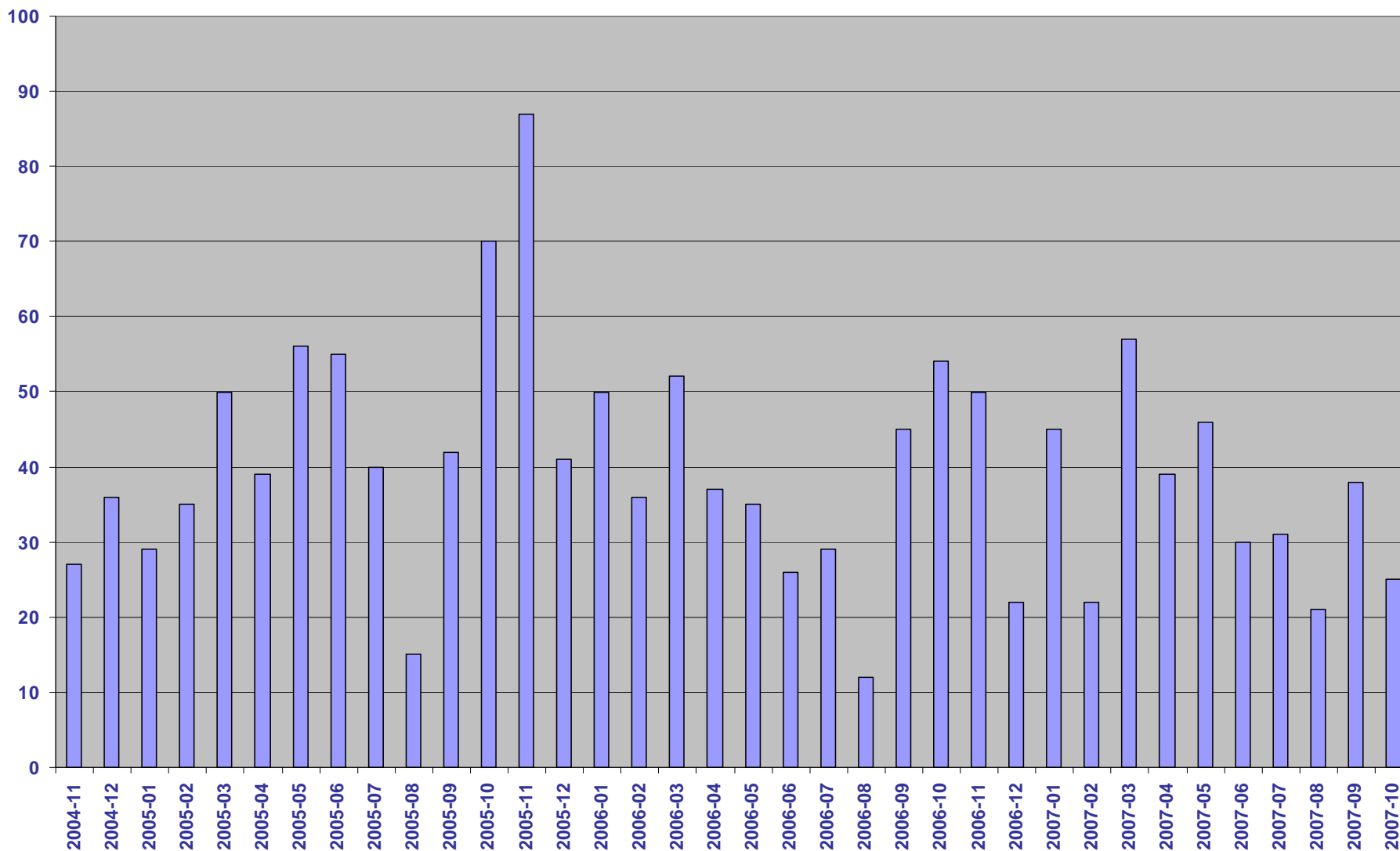
argomento, biblioteca, date, operatore, numero di risposte richieste commenti, struttura dell'operatore, tempi di risposta, tipo di utente,

ALCUNI SEMPLICI ESEMPI, ma con un po' di fantasia si può fare molto di più...

22 – Chiedi @lla tua biblioteca

Aspetti quantitativi e statistiche – 2/5

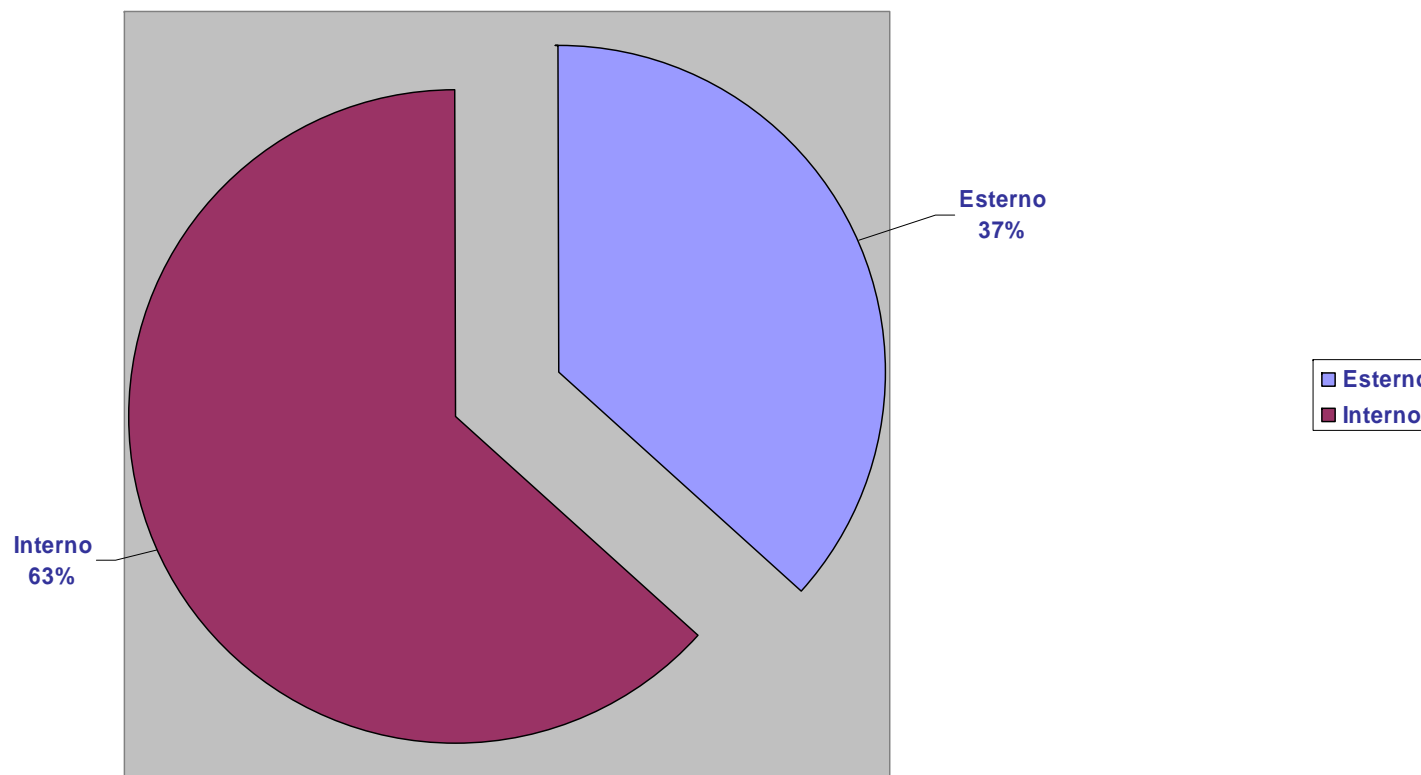
Richieste per mese



23 – Chiedi @lla tua biblioteca

Aspetti quantitativi e statistiche – 3/5

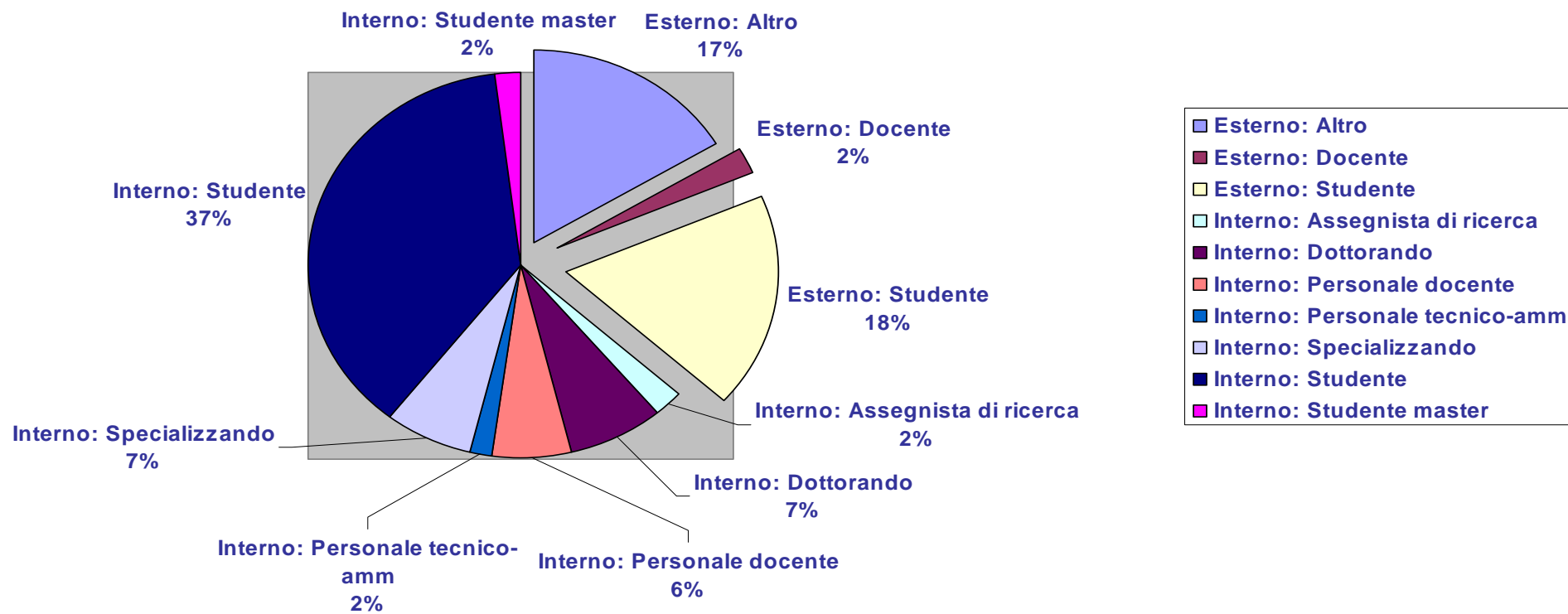
Richieste per utenti esterni o interni



24 – Chiedi @lla tua biblioteca

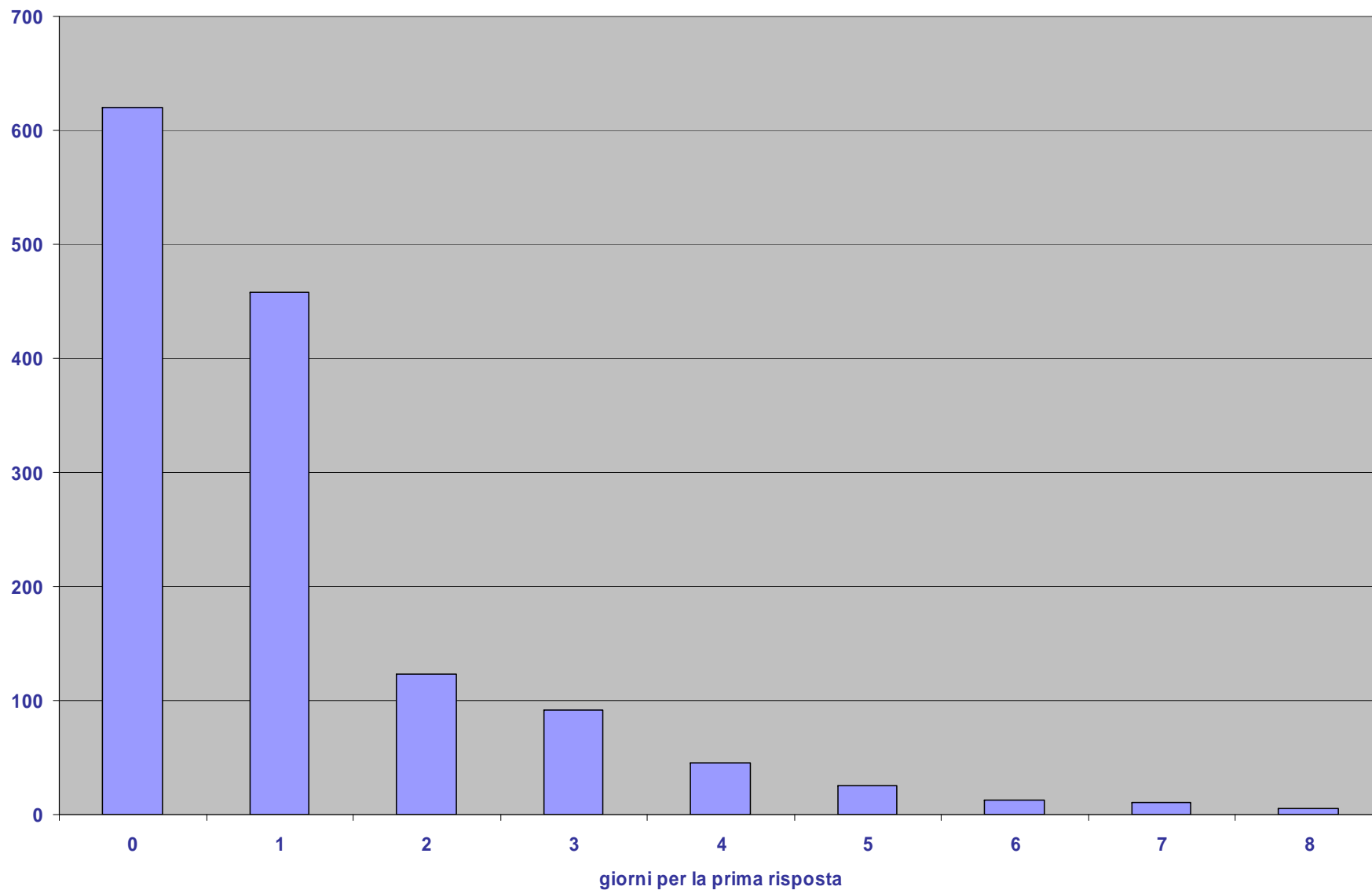
Aspetti quantitativi e statistiche – 4/5

Richieste per categoria di utente



25 – Chiedi @lla tua biblioteca

Aspetti quantitativi e statistiche – 5/5



26 – Chiedi @lla tua biblioteca Criticità?

Ambiti di possibile miglioramento:

- promozione “permanente” (quali strumenti e occasioni)
- formazione “permanente” operatori (quali strumenti e occasioni)
- feed-back utente (come favorirlo)
- controllo ed evoluzione qualitativa risposte
- aumentare confronto interno al gruppo
- supporti alla comunicazione interna al gruppo (quali strumenti e occasioni)
- servizi a pagamento? (come, quali, per chi)

27 – Chiedi @lla tua biblioteca

Prospettive ed evoluzioni tecnologiche

Sviluppi software:

- revisione grafica (coinvolgendo un web designer)
- editor html per risposte (comunicazione più ricca)
- gestione gruppi operatori più smart (logica utente multi-gruppo)
- migliorare statistiche per argomento (problema gestione multi-argomento)
- spedizione automatica sms (attivare abbonamento a servizio sms “integrabile”)
- autenticazione per interni (per ridurre peso scheda richiesta, dati utente)?
- rivedere logica form feed-back (per aumentare numero di risposte di fb)
- reingegnerizzazione software (per manutenzione, portabilità, parametrizzabilità, separazione logica da grafica)

In alternativa adozione di una soluzione integrata nel nuovo ILS in corso attivazione (Sebina Open Library dal gennaio 2008)?

E' prevista una attività di valutazione...

28 – Chiedi @lla tua biblioteca

Conclusioni

Siamo soddisfatti ma in fase di ripensamento a seguito di cambiamenti di contesto (adozione nuovo sistema di ILS).