

LOCK DOWN? OPEN UP!

L'esperienza di Chiedi al bibliotecario "zattera" di salvataggio nel mare pandemico

Francesca Papi¹, Pietro Alessandrini², Simonetta Righi³, Massimo Urbini⁴

¹ACCF - Settore Servizi bibliotecari Cesena e Forlì, Cesena, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

^{2,3,4}ABIS - Area Biblioteche e Servizi allo Studio, Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

Corresponding author: francesca.papi@unibo.it

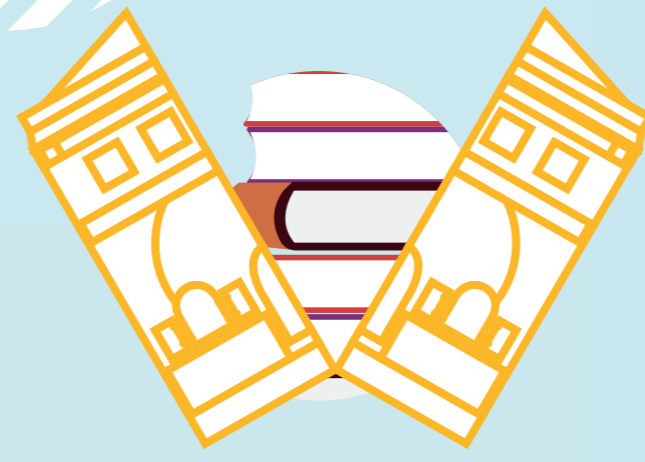
INTRODUZIONE

Obiettivo del nostro poster è investigare come, durante la pandemia e successivamente ad essa, il servizio remoto Chiedi al Bibliotecario (CaB) dell'Università di Bologna abbia contribuito a soddisfare le richieste dell'utenza, istituzionale e non, aumentando notevolmente il bacino degli utenti in termini numerici, riducendo i tempi di risposta, affinando le competenze digitali dei bibliotecari, ampliando la visibilità del servizio stesso e, conseguentemente, riducendo le distanze imposte dalle chiusure fisiche delle biblioteche.

PAROLE CHIAVE:

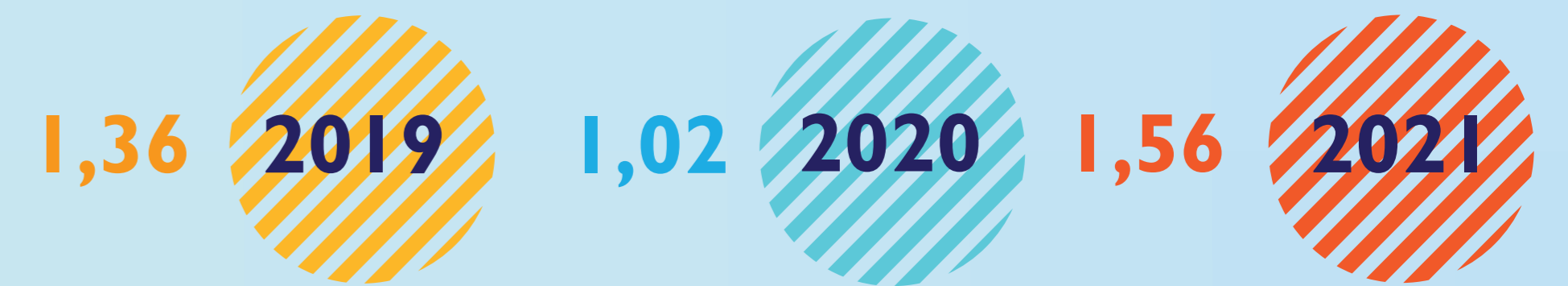
Supporto remoto; reference digitale; Chiedi al bibliotecario.

40 BIBLIOTECHE
DISTRIBUITE SU 6 CAMPUS



CaB, nella sua articolazione complessa che coinvolge oltre 40 biblioteche (Bologna, Cesena, Forlì, Rimini, Ravenna, Buenos Aires), 70 bibliotecari, oltre 30 ambiti disciplinari, risulta essere un esempio di efficace collaborazione a distanza tra le biblioteche dell'Ateneo bolognese.

TEMPI MEDI PER LA RISPOSTA
ESPRESSI IN GIORNI

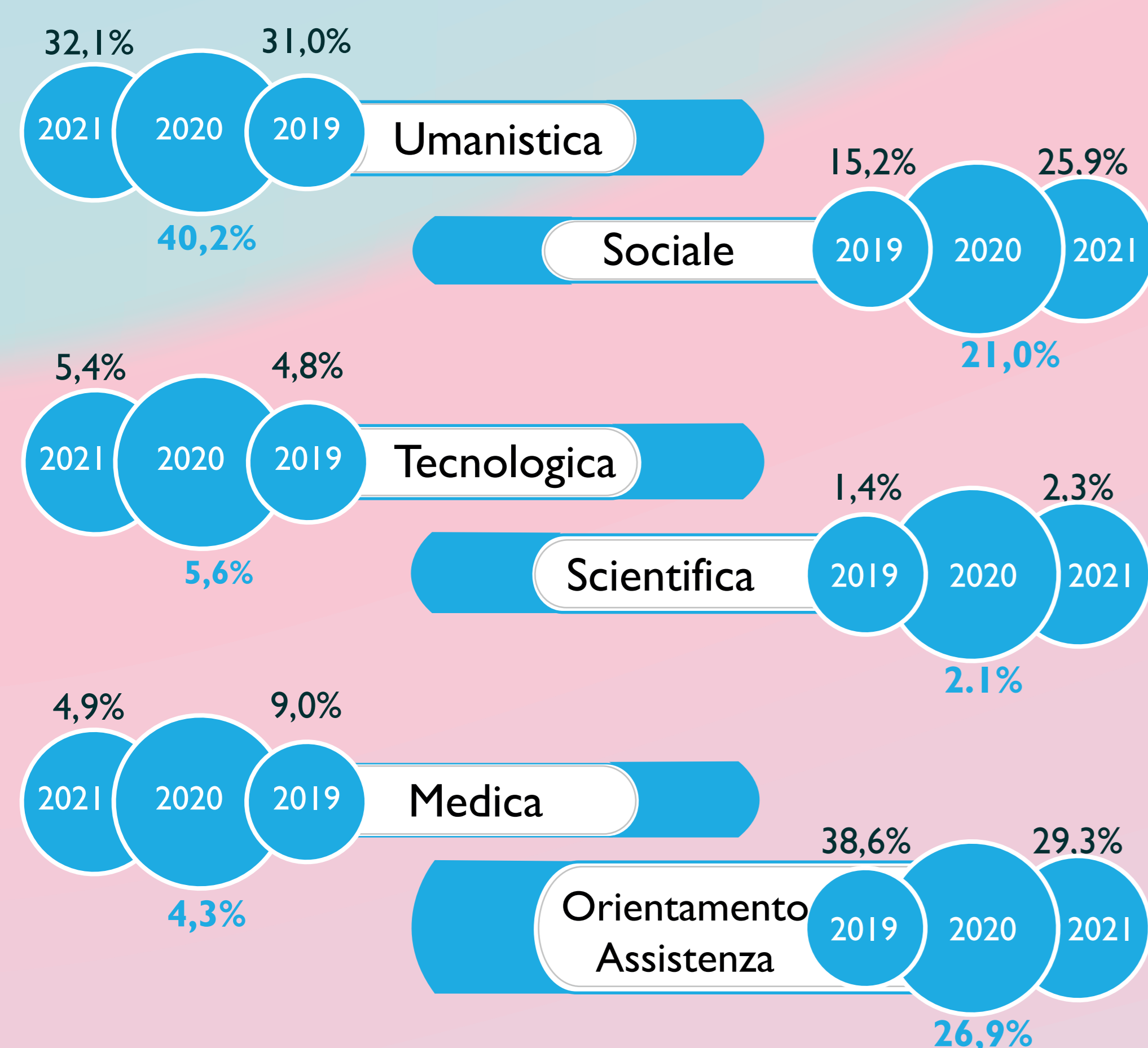


Il servizio, attivo da oltre 15 anni, permette la gestione delle richieste degli utenti attraverso un form asincrono - raggiungibile tramite qualunque device che permetta la navigazione web - che garantisce l'invio della risposta entro 3 giorni lavorativi.

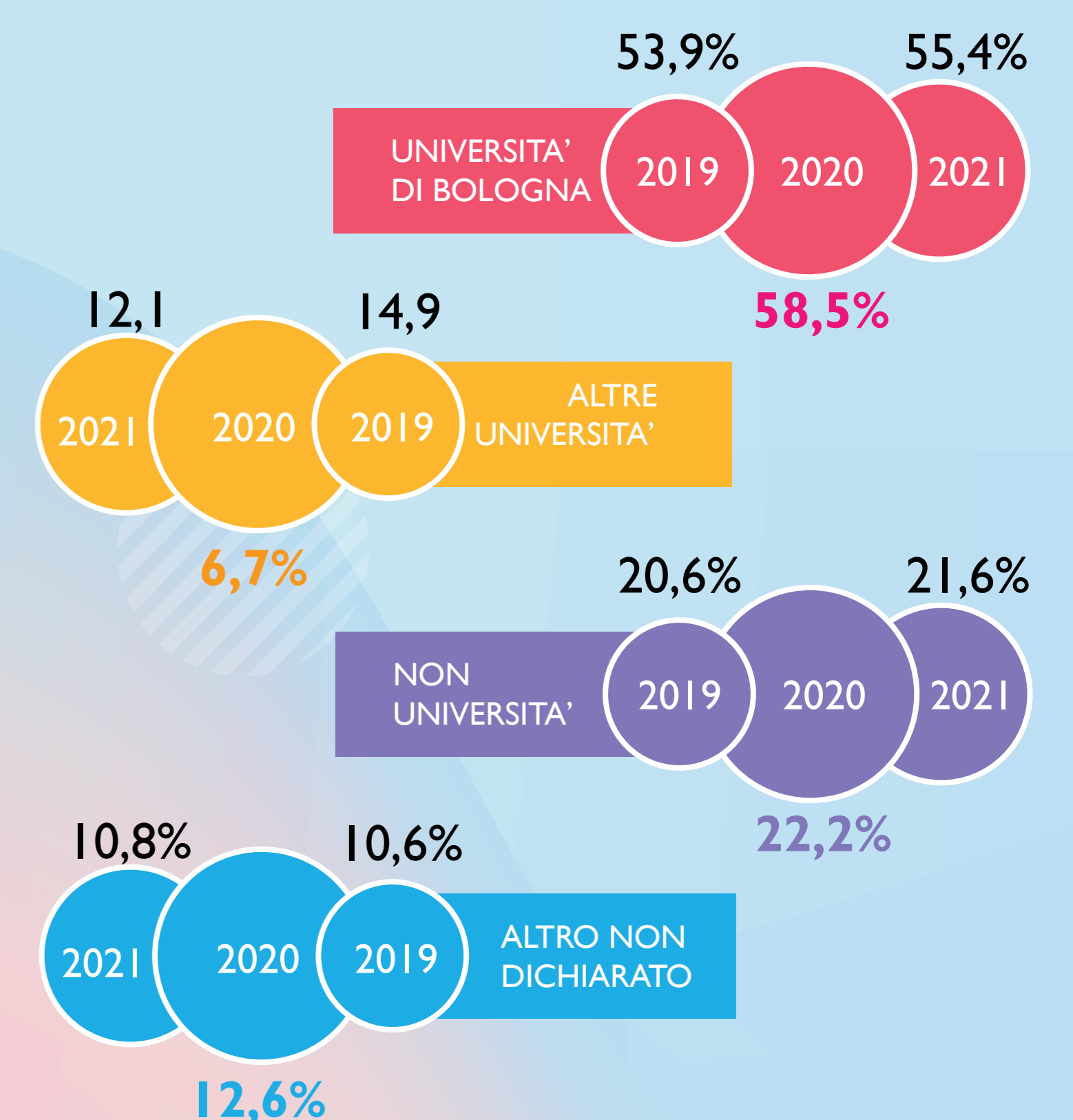
MOTIVAZIONE



AREA DISCIPLINARE BIBLIOTECHE INCARICATE



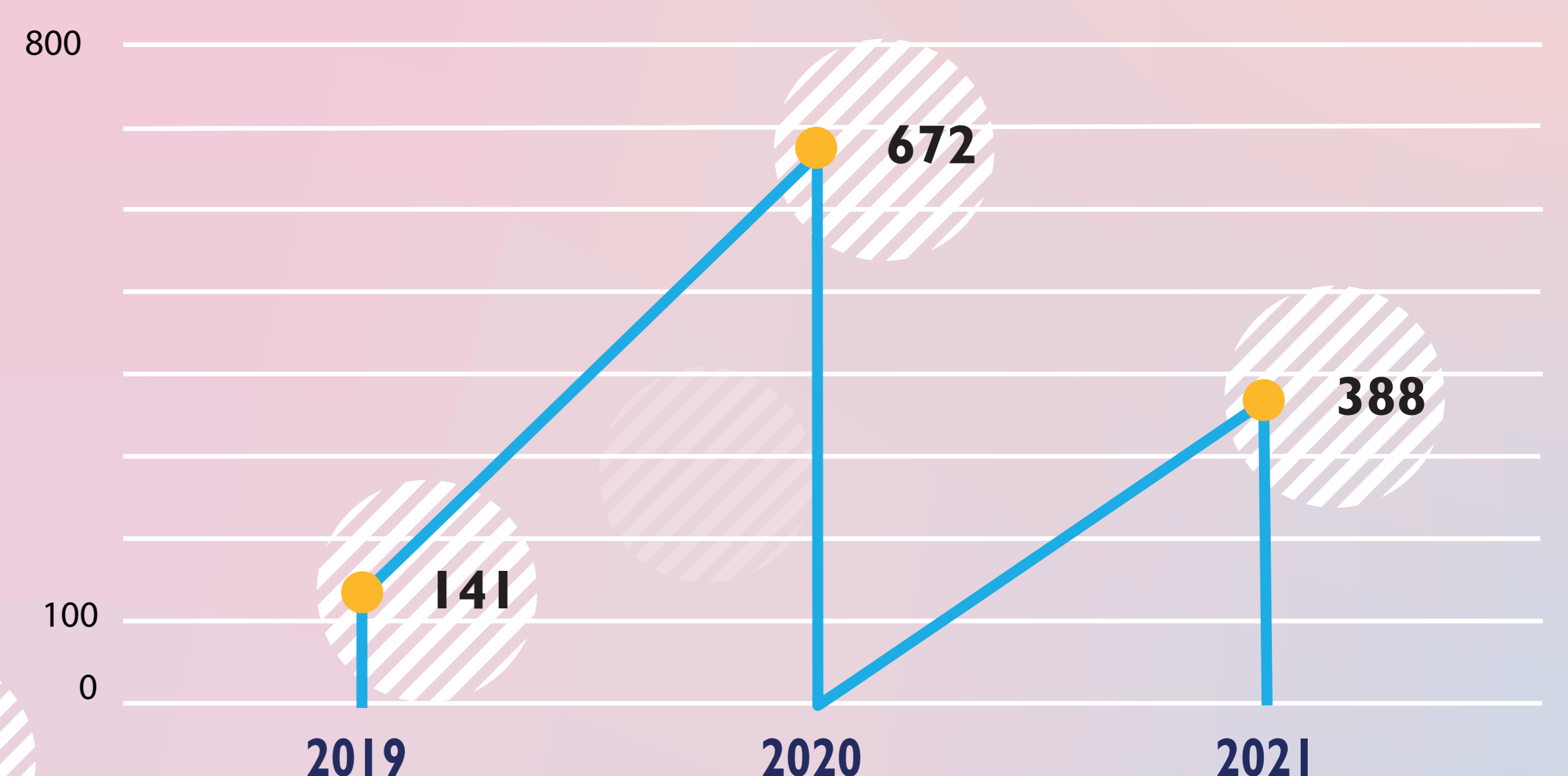
AFFERENZA DEGLI UTENTI RICHIEDENTI



METODO

Il metodo che abbiamo utilizzato è quello dell'analisi di alcuni dati statistici d'utilizzo del servizio nel periodo pandemico più coinvolto dalle restrizioni di mobilità, **marzo-agosto 2020**, confrontati con il corrispondente semestre precedente (2019) e successivo (2021).

RICHIESTE



CONCLUSIONE

Il concetto della "biblioteca oltre le mura" ha inevitabilmente ripreso un nuovo slancio, nel tentativo di sopperire a chiusure, riduzioni, limitazioni. Nel biennio coinvolto da chiusure degli spazi fisici, limitazioni imposte agli spostamenti, generale blocco o riduzione dei servizi in presenza, le biblioteche dell'Università di Bologna hanno saputo rapidamente attuare dei correttivi potenziando il servizio di reference digitale già esistente. CaB ha quindi supportato le biblioteche dell'Ateneo nel proseguire il dialogo con i propri utenti: sia quelli abituali, consolidando rapporti già in essere, che quelli potenziali, accogliendo così nel proprio bacino di utenza anche quella non afferente alla propria comunità di riferimento. Il suo maggior utilizzo nel periodo preso in esame ne ha confermato la potenzialità di hub di prima informazione bibliografica, capace di mantenere la connessione con gli utenti, mettendo rapidamente in condivisione competenze diversificate per utenti con profili diversi e differenti necessità, promuovendo risorse affidabili e raggiungibili da remoto.

