

AperTO - Archivio Istituzionale Open Access dell'Università di Torino

Se hai bisogno di informazioni: conversazioni lunghe un anno - Il progetto "Chat sincrona" nel servizio di reference del Sistema Bibliotecario di Ateneo di Torino

This is the author's manuscript

Original Citation:

Availability:

This version is available <http://hdl.handle.net/2318/1564396> since 2016-06-05T23:17:14Z

Terms of use:

Open Access

Anyone can freely access the full text of works made available as "Open Access". Works made available under a Creative Commons license can be used according to the terms and conditions of said license. Use of all other works requires consent of the right holder (author or publisher) if not exempted from copyright protection by the applicable law.

(Article begins on next page)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Se hai bisogno di informazioni: conversazioni lunghe un anno

Viviana Mandrile, Maria Vittoria Muzzupapa

Aula Magna Cavallerizza, Seminario Itale,

14 maggio 2015



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

La chat si può considerare *reference* ?

Quick reference o qualcosa di più?

Come ci si affida ad un software impersonale e
alla mediazione di un pc?

La nostra esperienza è iniziata nel gennaio 2014
e ve la andiamo ad illustrare



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

su TUTTO dal 20 gennaio 2014

- ❑ novità assoluta in Unito
- ❑ cresce e migliora a poco a poco
- ❑ nessun lancio o promozione specifica
- ❑ piace e sorprende gli utenti
- ❑ il bibliotecario se, dove e quando occorre



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Punti di forza

- sincrona
- immediata e veloce
- informale, ma chiara e sintetica
- personalizzata sui bisogni concreti, non generica
- interattiva: lascia spazio all'utente
- usa uno stile colloquiale e diretto
- raggiunge ovunque l'utente (a casa e all'estero)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Obiettivi

promuovere DT e non solo...

intercettare gli utenti 'remoti'

e chi non viene in biblioteca

ampliare i canali di comunicazione tradizionali

essere, o diventare, bibliotecari multitasking

modificare la percezione delle biblioteche



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Cosa chiedono gli utenti

- ❑ come accedere ai contenuti elettronici
- ❑ assistenza nella ricerca bibliografica
- ❑ istruzioni per l'utilizzo di TUTTO e delle sue funzioni
- ❑ info sulle biblioteche e sui loro servizi
- ❑ info sui diritti di accesso

Impatto sull'organizzazione interna

- ❑ il successo dipende dalla pianificazione
- ❑ tempestività e competenza, anche umana
- ❑ regole precise : la relazione si gioca in pochi minuti
- ❑ training
- ❑ collaborazione e condivisione
- ❑ standard e pratiche, linee guida, template



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Perché questo software

- ❑ facile da usare, leggero
- ❑ su web
- ❑ rapporto qualità / prezzo
- ❑ caratteristiche funzionali
- ❑ configurabile su molteplici servizi
- ❑ consente di monitorare il servizio



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Il nostro modello

integrazione su TUTTO e sito SBA

orario del servizio: Lu-Ve 9-13 14-17

staff : 1 operatore + n supplenti

back office, n postazioni

ottimizzazione dei tempi

stile di servizio unitario

cooperazione interna



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

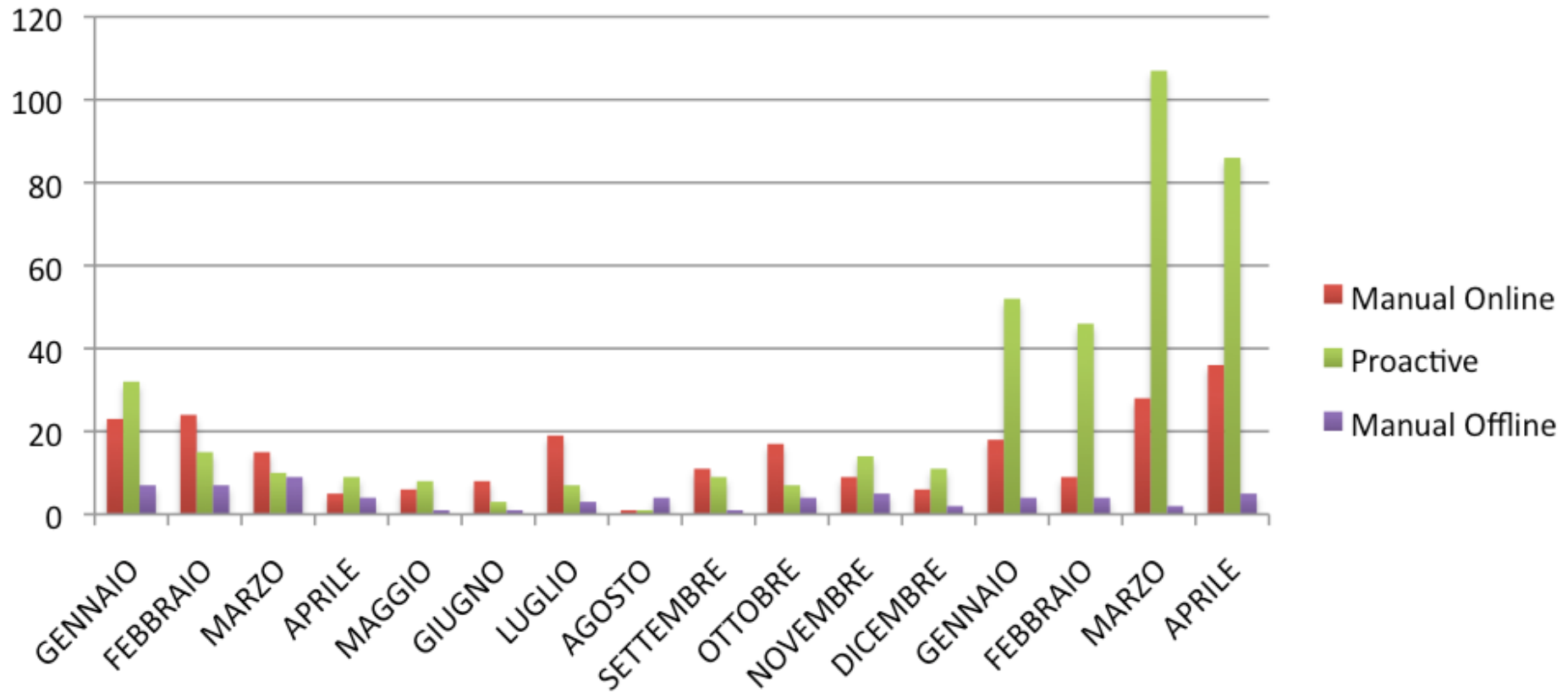
Le nostre scelte

- ❑ anonimato degli utenti
- ❑ privacy
- ❑ no trattamento dei dati
- ❑ chat proattiva
- ❑ E-mail alternativa
- ❑ linee di comportamento
- ❑ feedback dagli utenti

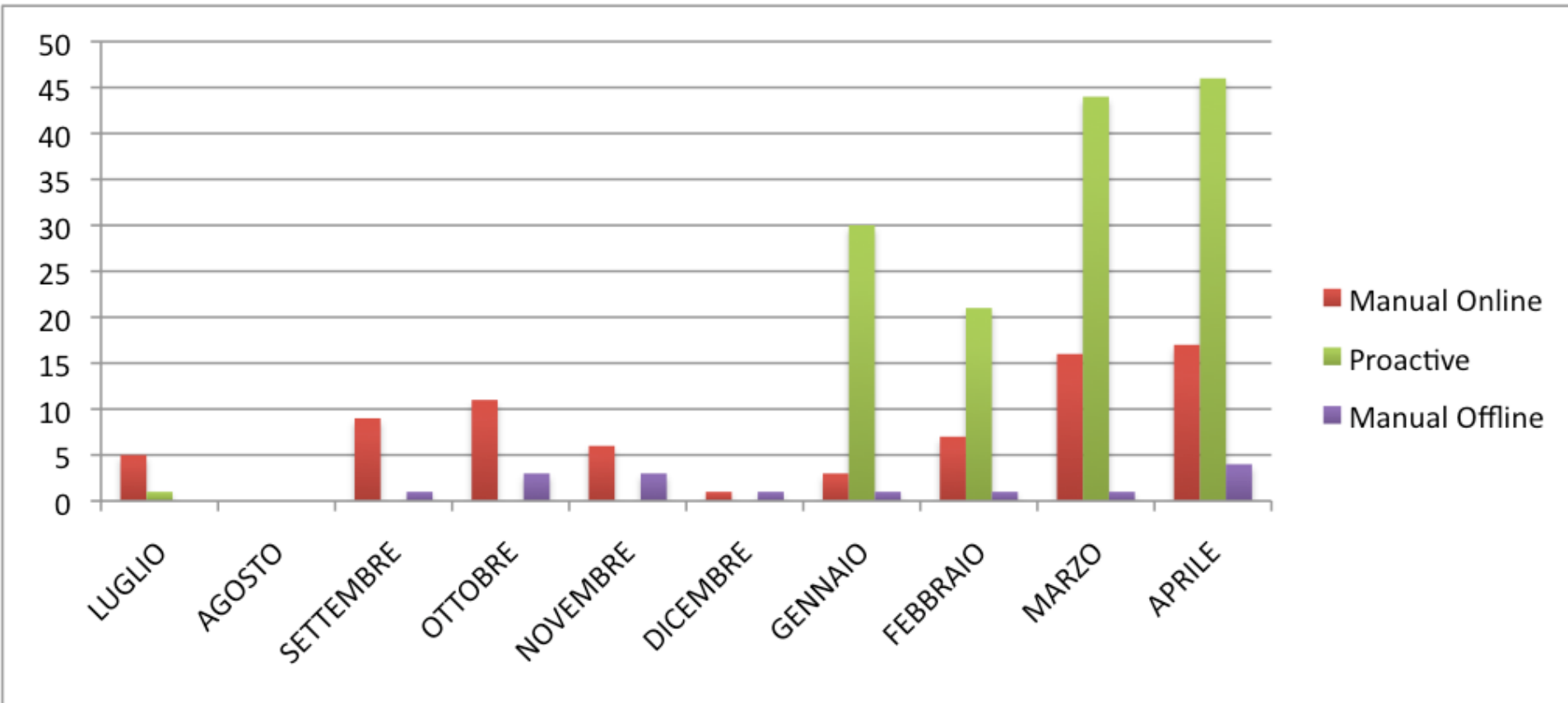
3 modalità alternative

- Proactive : la chat si autopropone al visitatore del sito dopo 15 min
- Manual on line : il visitatore richiede di sua iniziativa l'avvio di una chat
- Manual off line : se l'operatore è offline, la chatbox si trasforma in una finestra di posta elettronica

Trend di utilizzo chat di TUTTO



Trend di utilizzo chat sito SBA



Fino a gennaio 2015 sul sito SBA non è stata impostata la chat proattiva



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Dati in crescita

(escluse richieste e-mail)

TUTTO TOT= 382 in 4 mesi vs. 270 in 12 mesi
95,5 media 2015 vs. 22,5 media 2014

SBA TOT= 184 in 4 mesi vs. 33 totali in 12 mesi
46 media 2015 vs. 2,75 media 2014
(proattiva da gennaio 2015)

Bilancio qualitativo

utenti apprezzano

- ✓ abilità, competenza, conoscenza degli strumenti, empatia
- ✓ rapidità, sintesi, precisione, intuito

studenti e docenti commentano molto positivamente
votano con gli emoticons il loro gradimento

Come valuti la sessione di supporto con Maria Vittoria?





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Eppure è sempre REFERENCE!

Il procedimento è sempre lo stesso

- Si apre l'intervista
- Si negozia la domanda
- Si avvia il processo di ricerca
- Si comunica l'informazione all'utente
- Si chiude l'intervista*



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

I NOSTRI COMPITI

- Illustrare i servizi disponibili
- Proporre quelli più appropriati
- Guidare gli utenti nella ricerca
- Dare risposte agli utenti
- Rendere gli utenti consapevoli

Se durante la chat facciamo ricerche per gli utenti, non dobbiamo restituire loro solo il risultato finale della ricerca, ma anche spiegare come ci siamo arrivati.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

QUICK REFERENCE vs. GUIDA

È riduttivo pensare che la chat possa essere solo di quick reference. Dipende sempre tutto da come viene negoziata la conversazione



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

(16:50:37) **Maria Vittoria** Ciao, se hai bisogno di informazioni su come funziona il servizio sono a disposizione su questa chat.

(16:50:37) **Visitor** ciao, io sto cercando questo documento: L'ottimistico Decreto-legge sulla "degiurisdizionalizzazione" ed il trasferimento in arbitrato delle cause civili

(16:55:52) **Visitor** l ho trovato

(16:56:00) **Visitor** per 340/334

(16:56:06) **Maria Vittoria** aspetta

(16:56:22) **Maria Vittoria** credo tu possa vederlo online!

(16:56:30) **Visitor** ah sarebbe perfetto

(16:56:37) **Maria Vittoria** allora

(16:56:43) **Maria Vittoria** sei a casa?

(16:57:01) **Visitor** si

(16:57:06) **Maria Vittoria** ok

(16:57:15) **Maria Vittoria** http://www.bibliotecabobbio.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche6/B077/B077_legislazione1

(16:57:30) **Maria Vittoria** questa è una pagina del sito della bobbio

(16:57:43) **Visitor** ok grazie mille gentilissima

(16:57:54) **Maria Vittoria** al link a infoleges

(16:57:58) **Visitor** trovo anche altri doc o solo quello?

(16:58:05) **Maria Vittoria** segui le istruzioni per configurare il proxy

(16:58:25) **Maria Vittoria** la banca dati infoleges

(16:58:34) **Maria Vittoria** con i contenuti a cui UniTo è abbonata

(16:58:52) **Maria Vittoria** quindi anche altri doc

(16:59:31) **Visitor** ok ok proprio questa pagina cercavo, me l'hanno fatta vedere i ragazzi del servizio di assistenza tesi ma non la trovavo più

(16:59:37) **Maria Vittoria** bene

(16:59:38) **Visitor** grazie!!!

(16:59:42) **Maria Vittoria** prego!



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

ELASTICITÀ

Il web è multitask →

TUTTO è multitask →

L'utente è multitask →

Anche noi dobbiamo essere multitask !

Durante le nostre ricerche, però, è bene non lasciare in sospeso l'utente. Diciamoglielo che stiamo cercando per lui. Aspetterà più volentieri.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Cosa si aspetta l'utente dalla chat

- Che ci sia qualcuno che risponde davvero (attenti agli agguati)

(09:30:55) **Maria Vittoria** Ciao, se hai bisogno di informazioni su come funziona il servizio sono a disposizione su questa chat.

(09:30:55) **Visitor** ciao

(09:31:05) **Maria Vittoria** dimmi pure

(09:31:35) **Visitor** volevo solo vedere se rispondevi

(09:31:39) **Visitor** grazie ciao

(09:31:43) **Maria Vittoria** certo che rispondo

(09:31:52) **Maria Vittoria** ciao



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Soprattutto a quelli del capo:

- (15:14:53) **Maria Vittoria** Ciao, se hai bisogno di informazioni su come funziona il servizio sono a disposizione su questa chat.
- (15:14:54) **Visitor** Ciao
- (15:15:02) **Visitor** Come faccio a trovare una rivista che mi interessa
- (15:15:20) **Maria Vittoria** allora
- (15:15:25) **Visitor** Scusa scusa
- (15:15:29) **Visitor** son franco da roma
- (15:15:32) **Visitor** :-)
- (15:15:34) **Visitor** :-)
- (15:15:39) **Maria Vittoria** mannaggial
- (15:15:44) **Visitor** Sto facendo vedere quanto siamo fichi a torino
- (15:15:47) **Maria Vittoria** :)
- (15:15:49) **Maria Vittoria** ecco
- (15:15:52) **Visitor** Ciao



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Cosa si aspetta l'utente dalla chat

- Di essere accolto con disponibilità
- Pazienza
- Empatia



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

(14:51:51) **Visitor** son qui

(14:51:53) **Visitor** ;)

(14:53:02) **Visitor** TROVATO

(14:53:03) **Visitor** :D

(14:53:22) **Diego** Bene! l'articolo è accessibile!

(14:53:28) **Diego** :)

(14:53:55) **Visitor** aspetta eh :D ci sto ancora lavorando. ho cliccato su trova :D

(14:53:59) **Visitor** SONO NEGATA

(14:54:04) **Visitor** non odiarmi >.<

(14:54:33) **Diego** nessun problema! siamo qui per aiutarvi!

È una chat e gli utenti lo sanno:

Ne sfruttano la comodità

(15:09:03) **Maria Vittoria** hai fatto la configurazione del proxy UniTO
(15:09:04) **Maria Vittoria** ?
(15:09:26) **Visitor** non ho idea di cosa sia :(
(15:09:33) **Visitor** configurazione di cosa?
(15:09:48) **Maria Vittoria** ok aspetta ancora solo un secondo
(15:11:05) **Maria Vittoria** vai a questo link
(15:11:06) **Maria Vittoria** <https://login.offcampus.dam.unito.it/login>
(15:11:12) [Visitor page reloaded. New URL: http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche4/B073?_nfpb=true]
(15:11:25) **Maria Vittoria** e inserisci le credenziali
(15:11:29) **Visitor** a siiii,me lo ricordo0000 :D
(15:11:32) **Maria Vittoria** :)
(15:11:34) **Maria Vittoria** esatto

(15:12:02) **Maria Vittoria** <http://www.bibliopoloclinico.unito.it/>
(15:12:12) **Maria Vittoria** è il link
(15:12:18) **Maria Vittoria** login alla biblioteca digitale
(15:12:18) **Visitor** grazie milleeee ^ ^
_



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

Cosa si aspetta l'utente dalla chat

- Di avere risposte chiare

Anche il “tono” del nostro messaggio non deve essere equivoco.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

La CHAT come FEEDBACK

È possibile rilevare dalle conversazioni con gli utenti possibili punti critici dei nostri servizi

AGLI UTENTI LA CHAT PIACE



(13:12:33) **Visitor** ma tu sei in biblioteca?
(13:12:37) **Visitor** scusa se te lo chiedo
(13:12:49) **Maria Vittoria** no
(13:12:55) **Visitor** ah ok
(13:13:03) **Maria Vittoria** non sono in nessuna biblioteca
(13:13:03) **Visitor** questo servizio mi sembra nuoevo
(13:13:14) **Maria Vittoria** è stato inaugurato quest'anno
(13:13:15) **Visitor** ed è fichissimo!!!
(13:13:17) **Maria Vittoria** a gennaio
(13:13:20) **Maria Vittoria** :)
(13:13:20) **Visitor** ah ecco



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

FANTASTICO SERVIZIO!

100 sempre un ottimo servizio con in più' un tratto aggiuntivo di cortesia non obbligatorio ma molto gradito

100 Gentile, disponibile, precisa, chiara nel porre domande, risposte pertinenti e veloci; graditi inoltre i suggerimenti ed i consigli forniti. Ottimo servizio. Grazie

100 Fantastico servizio!

100 Diego è un angelo caduto dal cielo per salvare noi tesisti!

Oltre

IMMAGINI
RIVISTE
SERVIZI
BANCHE DATI
ARTICOLI
EBOOK
CITAZIONI
DOCUMENTI
EJOURNALS
LIBRI
TUTTO
beta

Se

IMMAGINI
RIVISTE
SERVIZI
BANCHE DATI
ARTICOLI
EBOOK
CITAZIONI
DOCUMENTI
EJOURNALS
LIBRI
beta

TUTTO

NON E' ABBASTANZA

Chiedi DI PIU'!



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

- ❑ reference collaborativo con le biblioteche dell'Ateneo
copertura disciplinare specifica
promozione delle attività e dei servizi locali
sperimentazione per dare supporto agli utenti dopo la
chiusura di Palazzo Nuovo
- ❑ progetto CHIEDI DI PIU' con le biblioteche Civiche,
le biblioteche degli Enti di ricerca, a favore della città