

Se vuoi tenerti il cliente, rendigli la vita facile

Simonetta Righi, Maurizio Zani

Biblioteca autonoma Clinica "F.B. Bianchi" – Alma Mater Studiorum Università di Bologna

La Biblioteca clinica "Bianchi" opera all'interno del policlinico universitario bolognese S. Orsola – Malpighi e mette i propri servizi a disposizione degli studenti e del personale docente e ricercatore dell'Alma Mater, oltre che al personale medico ospedaliero che ne faccia richiesta.

Lo specifico contesto di lavoro ha portato i bibliotecari a promuovere il reperimento e la fornitura dei documenti come servizio di punta della biblioteca. ACNP e Nilde costituiscono la base di questo servizio, e la strategia scelta è stata quella di proporre un servizio pienamente integrato con le pratiche di ricerca degli utenti e facile da usare. L'utente può dunque concentrarsi sulla ricerca bibliografica vera e propria, affidando ai bibliotecari la fase del reperimento del documento.

Per mettere in grado il ricercatore di lavorare in maniera produttiva, abbiamo deciso di puntare sulla personalizzazione della versione portatile di Mozilla. Abbiamo perciò creato quello che abbiamo chiamato "Kit della ricerca", partendo dalla soluzione messa a punto dal Sistema bibliotecario per accedere da casa (via Proxy server) alle risorse riservate dell'Ateneo bolognese.

Il "kit per la ricerca" consente agli utenti di consultare la banca dati di riferimento (Pubmed) già settata per l'Università di Bologna; trovare immediatamente rinvio al full-text degli articoli (tramite il link resolver sfx); richiedere gli articoli non scaricabili. L'aggiunta del plug-in Zotero, per la gestione dei risultati della ricerca bibliografica, ha completato questo strumento. Sono stati poi aggiunti ulteriori Plug-in, in modo tale da rendere potenzialmente più efficiente ed efficace la ricerca riducendo al minimo i passaggi che la scandiscono.

Lo strumento risulta estremamente semplice per l'uso diffuso tra chi studia e ricerca in una situazione così complessa anche dal punto di vista degli accessi alla rete. Gli utenti possono pensare dunque al servizio di accesso, richiesta e fornitura dei documenti come alla semplice possibilità di cercare, scaricare, chiedere e citare i documenti di interesse. Su questa semplicità di uso ha battuto in questi ultimi due anni l'attività di promozione: predisposizione di sito web, materiali cartacei, presentazioni, ecc. Le soluzioni organizzative di back office hanno permesso di mettere maggiormente a disposizione il patrimonio cartaceo, pur in una situazione di persistente frammentazione delle strutture bibliotecarie. D'altra parte, la contrattazione con le strutture universitarie di riferimento ha consentito di risolvere il problema del pagamento degli articoli per i quali è richiesto un rimborso da parte dei fornitori.

La diffusione di questo strumento è andata dunque di pari passo con la crescita dei dati relativi al dd e allo scarico dei pdf degli articoli.