



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEO



InFormaUtenti

bozza di progetto per i corsi di formazione all'utenza

Premessa

Nel maggio 2014 nasce **BiblioInForma**, un **programma per la comunicazione e la promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo** che mira a collegare e valorizzare l'insieme delle singole attività del Sistema bibliotecario e delle biblioteche.

La novità del programma consiste nel ricondurre ad un **unico denominatore** tutte le attività finora svolte autonomamente dalle singole biblioteche, e quelle da sviluppare nel futuro, nell'ambito della comunicazione, attraverso la realizzazione di un percorso progettuale che permetta di definire e consolidare nel tempo una migliore identità del Sistema e delle sue biblioteche all'interno dell'Ateneo.

Il 27 novembre 2014, all'interno del programma BiblioInForma, si svolge presso tutti i poli bibliotecari dell'Ateneo una giornata informativa (InFormaMatricole) rivolta specificamente a tutte le matricole, con lo scopo di promuovere le raccolte bibliografiche e i servizi di base e far conoscere le biblioteche UniPa attraverso un *tour* guidato.

L'iniziativa mette in maggiore evidenza, ai bibliotecari coinvolti e ai componenti del gruppo di lavoro, l'eterogeneità e la frammentazione dell'offerta delle precedenti proposte formative e la necessità di realizzare, gestire e promuovere **corsi di formazione strutturati e uniformi** attraverso l'uso di strumenti, metodi e strategie di marketing condivisi.

Il gruppo di lavoro si riunisce per meglio definire l'elaborazione del programma di formazione rivolto all'utenza, tenendo conto dei *feedback*, ovvero di tutte le criticità riscontrate e le buone pratiche emerse attraverso il confronto con gli utenti, i colleghi bibliotecari e i docenti. Si è inoltre tenuto conto dei suggerimenti pervenuti da parte dei colleghi stessi.

Si decide di coinvolgere i Consigli scientifici per presentare e discutere una possibile proposta del gruppo di lavoro volta alla migliore definizione dei corsi di formazione svolti finora e rivolti agli utenti delle biblioteche UniPa.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO

I corsi di formazione sull'uso delle biblioteche UniPa e sui servizi e gli strumenti offerti dovranno passare attraverso un uso condiviso di azioni orientate verso una filosofia progettuale *user centered* e diventare parte integrante del processo di apprendimento dell'utenza per soddisfarne le esigenze informative legate allo studio, all'elaborazione della tesi o alla ricerca scientifica e tecnologica.

I bibliotecari afferenti ai Settori del Sistema condivideranno inoltre con i colleghi le fasi relative alla preparazione dei corsi di formazione per approfondire e strutturare metodologie e strumenti da promuovere all'utenza.

Scheda programma BiblioInForma

Contesto	Con la creazione delle Scuole e la definizione dei poli bibliotecari di area e di base, è nata tra i bibliotecari dell'Ateneo una riflessione sull'importanza e sulla necessità di migliorare e potenziare la comunicazione in modo che una relazione più fluida tra i bibliotecari, e tra questi e l'utenza finale delle biblioteche, possa influire positivamente sul funzionamento dell'intero Sistema bibliotecario e sui servizi da esso offerti. Tali novità hanno imposto la definizione di un nuovo riassetto organizzativo con un'impostazione che mira alla razionalizzazione degli spazi e del personale delle biblioteche nonché alla centralizzazione di alcuni servizi. Per questa ragione è necessario ripensare anche alla comunicazione tra gli elementi del sistema.
Programma BiblioInForma	Nel maggio 2014 nasce BiblioInForma, un programma per la comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari di Ateneo che mira a collegare e valorizzare l'insieme delle singole attività del Sistema bibliotecario e delle biblioteche. La novità del programma consiste nel ricondurre ad un unico denominatore tutte le attività finora svolte, e quelle da sviluppare nel futuro, nell'ambito della comunicazione, attraverso la realizzazione di un percorso progettuale che permetta di definire e consolidare nel tempo una migliore identità del Sistema e delle sue biblioteche all'interno dell'Ateneo.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO

	<p>Il programma prevede l'articolazione in due macroaree all'interno delle quali si inseriscono i progetti e le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">- comunicazione e promozione- formazione
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">- Mettere in evidenza e valorizzare sotto un unico denominatore eventi ed iniziative volte al miglioramento della comunicazione interna ed esterna- Tracciare un percorso progettuale che contribuisce a definire e consolidare nel tempo una migliore identità del SBA
Progetti: comunicazione e promozione	<ul style="list-style-type: none">- Newsletter : si tratta di un notiziario diffuso tramite posta elettronica agli utenti istituzionali e pubblicato nel Portale UniPa con lo scopo di informare tutti gli utenti su attività, eventi e novità delle biblioteche dell'Università degli studi di Palermo- Pagina web delle Biblioteche UniPa: aggiornamento e creazione di nuovi contenuti e servizi online <i>user oriented</i>- Facebook: aggiornamento e utilizzo della pagina FB ufficiale delle biblioteche quale strumento di web marketing capace di raggiungere in maniera capillare l'utenza istituzionale- Marketing: definizione di modelli uniformi comuni a tutte le biblioteche dell'Ateneo con lo scopo di rafforzare l'identità del SBA e la sua visibilità- Reference specialistico: servizi di consulenza, informazione e assistenza bibliografica strutturati attraverso l'istituzione di uno sportello <i>reference</i> per ciascuna Scuola disponibile mediante prenotazione (in aggiunta al <i>reference</i> di base)
Progetti: formazione	<ul style="list-style-type: none">- Corsi e seminari informativi per bibliotecari per condividere e acquisire competenze sull'uso degli strumenti e dei servizi da promuoverne agli utenti.- InFormaUtenti, si tratta di <u>corsi di formazione rivolti all'utenza</u> con lo scopo di far conoscere le raccolte, i servizi e gli strumenti offerti dalle biblioteche UniPa e consentire all'utente di condurre in modo competente, autonomo e completo le proprie ricerche bibliografiche per lo studio, per gli elaborati, per la ricerca scientifica, etc. <p>I corsi sono pensati per soddisfare le diverse esigenze con gradi di approfondimento sempre maggiore:</p> <ul style="list-style-type: none">• corso destinato alle matricole, agli studenti dei primi anni e a tutti coloro



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENE0

	<p>che non hanno familiarità con i servizi della biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none">• corso destinato a studenti, laureandi e a tutti coloro che abbiano già familiarità con i servizi base della biblioteca• corso destinato a tutti coloro che si occupano di ricerca scientifica e tecnologica
--	--

Contesto

Le biblioteche dell'Università degli studi di Palermo hanno svolto e continuano a svolgere corsi di formazione rivolti ai propri utenti con lo scopo di renderli consapevoli e competenti sull'uso delle raccolte, dei servizi e degli strumenti delle biblioteche.

Le attività di formazione sono state di norma organizzate dalle singole strutture e pertanto ogni evento è stato realizzato, promosso e gestito autonomamente.

Le modalità utilizzate sono state le seguenti:

- ciascuna biblioteca ha realizzato e promosso corsi di formazione rivolti all'utenza utilizzando **strategie di marketing e strumenti propri**
- le **date** dei singoli corsi sono state **programmate individualmente** senza una calendarizzazione sistemica
- il **materiale informativo** stampato e proposto agli utenti non sempre ha tenuto conto dei requisiti presenti nel manuale di identità visiva dell'Ateneo
- gli argomenti proposti durante gli eventi formativi e rivolti alle differenti fasce d'utenza non hanno offerto un percorso strutturato ed esaustivo. La **mancanza di una policy condivisa** ha creato nel tempo **dispersione, frammentazione e disomogeneità** nella definizione, nella realizzazione, nella metodologia didattica e nella promozione dell'offerta formativa
- le singole biblioteche non hanno offerto un **programma formativo differenziato** che tenesse conto delle esigenze informative e del grado di approfondimento richiesto da ciascun *target* d'utenza



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO

Progetto

Il gruppo di lavoro BiblioInForma intende progettare in maniera partecipata con gli utenti, i bibliotecari e i docenti dell'Ateneo un **programma generale** con lo scopo di condividere e realizzare **servizi di consulenza, affiancamento e formazione uniformi** da presentare all'utenza sia in occasione di corsi di formazione sia nella pratica professionale di *reference* quotidiana e diffusa.

L'obiettivo del programma è quello di ricondurre ad un unico denominatore i corsi di formazione rivolti all'utenza attraverso l'adozione, all'interno di ciascuna biblioteca dell'Università di Palermo, delle seguenti pratiche:

- **calendarizzazione strutturata** e condivisa degli eventi formativi
- **strategie comuni di marketing** e utilizzo di canali di diffusione degli eventi
 - identità visiva: volantini, manifesti, segnalibro, etc. secondo un modello condiviso
 - promozione dell'evento tramite *mailing list* istituzionali
 - creazione delle *news* relative agli eventi sul Portale delle biblioteche UniPa
 - utilizzo dei social media per la diffusione degli eventi
- **metodologie didattiche condivise**
 - strumenti e linguaggi appropriati e differenziati a seconda delle esigenze informative dell'utenza
- **cooperazione tra il gruppo di lavoro BiblioInForma e i bibliotecari UniPa**
 - progettazione degli eventi
 - scambio professionale per la strutturazione dei contenuti e della metodologia da utilizzare durante i corsi, tenendo conto dei diversi *target* di utenza e delle specificità delle singole biblioteche
 - definizione dell'*équipe* di bibliotecari formatori
- realizzazione, in tutte le biblioteche dell'Ateneo, di corsi di formazione che rispondano a **tutti i target di utenza individuati**
- *partnership* con i Presidenti e i componenti dei **Consigli scientifici** in qualità di intermediari ed interpreti delle esigenze formative degli utenti delle biblioteche UniPa inerenti le attività accademiche di didattica e ricerca



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO

Obiettivi del programma di formazione all'utenza per l'anno accademico 2015/2016

Processi	Pratiche attuali	Proposte future	Risultato atteso
Progettazione	Sporadica, autonoma e non condivisa con le altre biblioteche del sistema	Costante, partecipata e condivisa	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizzazione di un programma annuale di corsi di formazione strutturati per l'intera utenza▪ Migliore definizione dell'identità della proposta formativa▪ Fidelizzazione dei gruppi d'utenza
Definizione del calendario	Assente, autonoma e non condivisa con le altre biblioteche del sistema	Collettiva, condivisa e coordinata	<ul style="list-style-type: none">▪ Programmazione condivisa▪ Formazione continua nel percorso accademico dello studente (matricola -> laureando) o dello studioso (assegnista -> docente)
Metodologia didattica	Autonoma, non strutturata e scollegata dai bisogni formativi dei diversi <i>target</i> di utenza	Condivisa, strutturata e personalizzata sui <i>target</i> di utenza individuati	<ul style="list-style-type: none">▪ Metodologia aderente alle tipologie di utenza▪ Promozione di pacchetti di servizi e strumenti personalizzati
Utenti coinvolti/ <i>Target</i>	Limitati (poche matricole e/o studenti) Non presi in considerazione (per esempio pochi corsi rivolti agli utenti)	<ul style="list-style-type: none">▪ Diffusione e coinvolgimento capillare di tutta l'utenza delle biblioteche▪ Proposte formative	<ul style="list-style-type: none">▪ Utenza consapevole e competente nell'uso della biblioteca, dei suoi servizi e degli strumenti disponibili▪ Utenza capace di



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

AREA FORMAZIONE, CULTURA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SISTEMA BIBLIOTECARIO E ARCHIVIO STORICO DI ATENEIO

	che si occupano di ricerca scientifica)	per tutti i <i>target</i> differenziate per esigenze e interessi	muoversi autonomamente tra le risorse bibliografiche e i servizi della biblioteca
Argomenti proposti all'interno dei corsi	Spesso parziali, disomogenei e non condivisi; non sempre rispondenti alle esigenze dell'utenza	<ul style="list-style-type: none">▪ Completi e approfonditi▪ Omogenei e condivisi▪ Rispondenti ai bisogni potenziali o espressi dell'utenza	<ul style="list-style-type: none">▪ Formazione adeguata, costante ed esaustiva dell'utente a livelli di approfondimento differenziati
Strategie di marketing	Autonome e scoordinate Utilizzo di linguaggi diversi Diffusione su canali poco privilegiati	<ul style="list-style-type: none">▪ Coordinate, coerenti e condivise▪ Linguaggi comuni e adeguati▪ Diffusione omogenea su canali istituzionali e social media	<ul style="list-style-type: none">▪ Rafforzamento identità visiva▪ Accrescimento visibilità▪ Percezione sistemica delle attività formative delle biblioteche

Obiettivi del programma di formazione all'utenza **a lungo termine**

- 1) corsi di formazione per utenza esterna (apertura al territorio attraverso eventi culturali e promozionali con le scuole)
- 2) formazione specialistica sull'uso delle risorse e degli strumenti delle biblioteche anche con l'assegnazione di crediti formativi

Il gruppo di lavoro BiblioInForma