



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

La Biblioteca a portata di click: servizi e comunicazione in biblioteca

SETTORE e Area di Intervento:

Settore D: Patrimonio artistico e culturale.

Area 01: Cura e conservazione biblioteche.

L'ambito di azione del progetto è la promozione dei servizi offerti dal Sistema Bibliotecario d'Ateneo, attraverso una vasta campagna di comunicazione all'utenza con l'utilizzo di strumenti tradizionali (brochure e guide, tutorials) e sui social networks. L'obiettivo è anche quello di incrementare la visibilità del Sistema Bibliotecario e del suo patrimonio nelle più importanti manifestazioni dell'Ateneo: Open days, Career Day, Notte dei Ricercatori, Graduation Day.

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo del progetto è quello di verificare l'intero processo comunicativo della biblioteca, cercando di rendere ancora più efficace il sistema di comunicazione in modo che possa raggiungere gli utenti e soddisfare le loro esigenze. I volontari saranno coinvolti direttamente in un processo formativo articolato e sviluppato su vari fronti, in modo da acquisire le competenze necessarie per consentir loro di progettare strumenti differenziati e corrispondenti alle aspettative degli utenti, con particolare riferimento all'utenza studentesca. Il progetto si baserà per questo sulle evidenze delle più recenti indagini di customer satisfaction e per quanto riguarda specificatamente l'uso della piattaforma di ricerca, sugli esiti del quiz One Search One Question, appena concluso nell'ambito del Progetto BiblioUsability.

Saranno inoltre intraprese tutte le azioni possibili per migliorare la conoscenza delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario e dei servizi offerti.

Il processo si articolerà nelle seguenti fasi principali:

- una prima fase sarà dedicata all'apprendimento da parte dei volontari delle principali norme che sovrintendono alla realizzazione di una buona comunicazione attraverso una scrittura creativa, imparando a definire attentamente il focus della comunicazione, distinguendo le specificità dei diversi interlocutori cui ci si rivolge, scegliendo il modo adeguato con cui si cerca di cogliere le loro sensibilità e aspettative (sia nel caso di segnalazioni dirette dalla biblioteca verso l'utente, sia nel caso di risposte della biblioteca a istanze provenienti direttamente dagli utenti: reclami o contestazioni di vario genere), utilizzando gli strumenti adeguati sia sul piano comunicativo che tecnologico, affinando le abilità e le competenze comunicative;

- seguirà una fase dedicata alle problematiche relazionali della comunicazione, quella istituzionale e quella mediata verso soggetti esterni, oltreché all'uso corretto delle nuove tecnologie comunicative (social network); i Responsabili di alcuni Uffici specifici dell'Ateneo (Ufficio stampa e Ufficio comunicazione e portale di Ateneo) guideranno i volontari attraverso le norme e i principi che regolano questi aspetti della comunicazione; in questa fase impareranno a creare un comunicato stampa, (quindi rivolto all'esterno), e a scegliere gli strumenti adeguati per rivolgersi direttamente agli utenti;

- i volontari dovranno acquisire una conoscenza adeguata delle tecnologie informatiche attraverso cui la biblioteca comunica con i propri utenti ed in particolare sarà importante per i volontari approfondire la conoscenza del discovery OneSearch e delle sue funzionalità più avanzate, che

attraverso un approccio di tipo google like permettono di evidenziare contenuti e documenti diversi sia in formato cartaceo che in formato elettronico;

- una parte della formazione specifica sarà anche dedicata alle problematiche di gestione e conduzione dei progetti di digitalizzazione con un'impronta teorico-pratica volta all'apprendimento di procedure e tecniche specifiche;
- completata la fase formativa, che vedrà affiancati volontari e OLP, saranno realizzate le diverse azioni migliorative (più analiticamente descritte nel *punto 8.1*) tese a confezionare strumenti, oggetti, occasioni di comunicazione efficace, individuando i modi più opportuni per raggiungere le diverse tipologie di utenti

CRITERI DI SELEZIONE:

I volontari saranno selezionati avvalendosi dei criteri elaborati dal Dipartimento con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173.

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

19 unità:

- 3 unità Biblioteca di Area giuridico politologica "Circolo giuridico", Via P. A. Mattioli 10, Siena;
- 2 unità Biblioteca di Area medico farmaco biologica (ex Farmacia), Via Aldo Moro 2, San Miniato, Siena;
- 2 unità Biblioteca di Area medico farmaco biologica (ex Medicina), Strada de Le Scotte, Siena;
- 3 unità Biblioteca di Area scientifico tecnologica (San Niccolò), Via Roma 56, Siena;
- 4 unità Biblioteca di Area umanistica, Via Fieravecchia 19, Siena;
- 3 unità Biblioteca di Area economica, Piazza San Francesco 7, Siena;
- 2 unità Biblioteca di Area umanistica, Viale Cittadini 33, Arezzo.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

Tutte le attività saranno svolte nel rispetto della normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

- Mesi 1-3: 70% formazione specifica;
- Mesi 1-6: 80% formazione generale;
- Mesi 2-12: affiancamento dei volontari al personale del front-office per le attività di prestito, prestito interbibliotecario, document delivery e primo reference;
- Mese 4: visita guidata Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena;
- Mesi 4-9: 30% rimanente formazione specifica;
- Mesi 4-9: attività di digitalizzazione fondi bibliografici e/o archivistici;
- Mesi 4-12: realizzazione di manifesti, brochures e tutorials; revisione dell'uso e potenziamento degli strumenti di social network;
- Mesi 4-12: attività di promozione del patrimonio bibliografico delle Biblioteche d'Ateneo e dei servizi durante le più importanti manifestazioni organizzate dall'Ateneo: Open days, Career Day, Notte dei Ricercatori, Graduation Day;
- Mesi 7-9: 20% rimanente formazione generale

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

- diploma di scuola media inferiore.
- conoscenza di base della lingua inglese.
- una conoscenza di base dei principali strumenti informatici per la navigazione in Internet.
- conoscenza dei principali programmi di *Office automation*.
- una predisposizione al lavoro di gruppo.
- un'attitudine ai rapporti interpersonali.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

30 ore settimanali su 5 giorni settimanali.

Il Sistema Bibliotecario dell'Ateneo garantisce un'apertura per **cinque** giorni la settimana su sette, con tutti i punti di servizio aperti con orario continuato dal lunedì al venerdì. Sarà quindi richiesto ai volontari di prestare servizio su turni (mattina o pomeriggio).

Si richiede dunque ai volontari:

- flessibilità oraria;
- di rispettare l'orario di servizio concordato;
- di partecipare alle attività formative, compresa la formazione aggiuntiva eventualmente programmata dalla Regione Toscana;
- di aderire ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile inserite nel progetto "GiovaniSi" della Regione Toscana;
- di partecipare alle azioni previste dal piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto: tra cui, compilazione del questionario in ingresso e dei questionari alla fine del I e II quadrimestre di servizio, produzione di una relazione finale sulle attività svolte.

Si precisa che nei periodi di chiusura obbligatoria dell'Ateneo (agosto e dicembre, per un totale di circa 15 giorni) ai volontari sarà chiesto di programmare le proprie ferie o sarà previsto di concentrare il servizio presso le sedi che rimarranno straordinariamente aperte.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Siena, tenuto conto della Legge 6 marzo 2001 e della Circolare Ministeriale del 9 luglio 2004 (Prot. 2626), nella riunione dell'11/04/05 ha deliberato la possibilità del riconoscimento di crediti formativi universitari per l'esperienza del servizio civile secondo i seguenti criteri:

- Richiesta formale da parte dello studente;
- Presentazione della certificazione relativa alle attività formative svolte nell'ambito del progetto;
- Parere del Comitato per la Didattica sulla congruità delle attività svolte nel corso del Servizio Civile con gli obiettivi formativi del Corso di Studio;
- Individuazione da parte del competente Comitato per la Didattica delle tipologie di attività formative (di cui alle lettere d) ed f), art. 10, D.M. 509/99) in cui i crediti saranno riconosciuti;
- Individuazione da parte del Comitato per la Didattica del numero di crediti formativi da riconoscere allo studente nei limiti previsti dalla legge

L'Università degli Studi di Siena equipara lo svolgimento completo del servizio civile al tirocinio, purché svolto secondo le modalità amministrative ed operative previste dai vigenti ordinamenti dei Corsi di studio sulla base di quanto previsto anche nella delibera del Senato Accademico dell'11/04/05

Ai volontari sarà offerta l'opportunità di acquisire competenze e professionalità, attraverso corsi di formazione specifici che saranno attestati e riconosciuti dall'Ufficio Formazione del Personale dell'Università degli Studi di Siena e attraverso l'esperienza sul campo.

Saranno approfondite in particolar modo le seguenti tematiche:

- Problematiche legate alla sicurezza e salute sul posto di lavoro;
- Aspetti della comunicazione istituzionale e diretta con gli utenti;
- Le piattaforme elettroniche in uso all'interno di una biblioteca digitale;
- Le piattaforme e le metodologie legate ai progetti di digitalizzazione;
- I principali servizi al pubblico in biblioteca.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

La formazione specifica dei volontari sarà articolata nei seguenti moduli:

Modulo sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile: 12 ORE

Temi affrontati:

- Organizzazione della prevenzione nell'Università di Siena;
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza;
- Concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione;
- Rischi infortunistici, elettrici, uso delle attrezzature di lavoro, la segnaletica, le procedure di sicurezza;
- Gestione delle emergenze, prevenzione rischio incendio;
- Ambienti di lavoro, microclima, illuminazione;
- Il lavoro al videoterminale;
- Movimentazione manuale dei carichi;
- Stress lavoro-correlato; condizioni di lavoro particolari.

Modulo sulla Comunicazione: 25 ORE

Temi affrontati:

- La scrittura creativa: analisi dei destinatari, efficacia del messaggio, scelta della forma di comunicazione appropriata;
- la comunicazione istituzionale scritta e verbale rivolta agli utenti esterni con la mediazione di soggetti e risorse esterne (quotidiani a stampa e online) o rivolta direttamente agli utenti finali da parte dell'Istituzione;
- l'uso istituzionale dei social network nei processi di comunicazione (Twitter, Facebook; social basati sulle immagini come Instagram e Pinterest)
- la gestione del reclamo, l'analisi dei comportamenti verbali e paraverbali, la scelta delle tecniche adeguate di risposta ai bisogni degli utenti.

Modulo su ALMA Ricerca e Servizi: 15 ORE

Temi affrontati:

- Conoscenza dei moduli del software ALMA per la gestione del catalogo elettronico, in particolare il modulo della Ricerca bibliografica e quello dei Servizi;
- Introduzione ai metadati come strumento tecnico di comunicazione.

Modulo sulla piattaforma OneSearch per l'accesso alle collezioni cartacee, elettroniche e digitali: 18 ORE

Temi affrontati:

- Conoscenze biblioteconomiche di base: cataloghi e formati bibliografici;
- Le acquisizioni in biblioteca con particolare riferimento alle risorse elettroniche;
- La piattaforma OneSearch;
- Banche dati e strumenti di ricerca di area scientifica, di area umanistica e di area giuridica ed economica.

Modulo sui Progetti di digitalizzazione: 10 ORE

Temi affrontati:

- problematiche di gestione e conduzione dei progetti di digitalizzazione;
- procedure e tecniche di digitalizzazione;

Modulo per la conoscenza dei principali servizi rivolti al pubblico: 10 ORE

Temi affrontati:

- La pianificazione dei servizi e la loro modalità di gestione all'interno dello SBA
- La gestione del primo reference e della consulenza bibliografica approfondita; servizio Chiedi in Biblioteca (piattaforma Question Point)
- I servizi interbibliotecari: Document Delivery e Prestito Interbibliotecario;

L'Ateneo si impegna ad erogare il 70% (63 ore) delle ore di formazione specifica entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, mentre il rimanente 30% (27 ore) entro e non oltre 270 giorni dall'avvio.

Tale ripartizione delle ore è motivata dalla necessità di riprendere alcuni concetti della formazione nei vari step del progetto o di proporre più avanti alcuni temi, in base alla programmazione temporale degli interventi per raggiungere gli obiettivi progettuali.

L'Ateneo si impegna comunque ad erogare le 12 ore di formazione relative al modulo sui *Rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile* entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.