

Biblioteca del Polo di Scienze Sociali Ettore Ancieri

PTCO - Percorso per le Competenze
Trasversali e per l'Orientamento

Alla scoperta della biblioteca: un racconto pieno di carta

Natalia De Lorenzo e Patrizia Pupa

Giugno 2021



Percorso per le competenze trasversali e l'orientamento

1° incontro: Oggi parliamo del nostro progetto: 'Alla scoperta della biblioteca: un racconto pieno di carta'

- ✓ Presentazione del percorso per le competenze trasversali e l'orientamento
- ✓ Lavoro per progetti

2° incontro: Oggi parliamo della biblioteca: : cosa contiene ?

- ✓ La biblioteca Ettore Ancieri
- ✓ Il patrimonio librario (libri, riviste e documenti elettronici)

3° incontro: Oggi parliamo della biblioteca: come si usa ?

- ✓ Ricercare, usare, citare: come si fa una ricerca bibliografica e come si realizza una bibliografia tematica

4° incontro: Oggi parliamo della biblioteca: come dirlo ?

- ✓ La comunicazione in biblioteca
- ✓ Accoglienza e orientamento: il servizio di front-office

5° incontro: ... e per me ?

- ✓ Iniziative e opportunità di orientamento: ruolo della biblioteca nella didattica universitaria
- ✓ Conclusione del percorso per le competenze trasversali e l'orientamento: esposizione della bibliografia tematica



4° incontro: Oggi parliamo di come comunica e cosa offre la biblioteca

- ✓ La comunicazione in biblioteca
 - Comunicazione verbale
 - Comunicazione scritta
 - Comunicazione da remoto
- ✓ I servizi della biblioteca
 - Accesso, consultazione e posti studio
 - Accoglienza e orientamento
 - Consulenza bibliografica
 - Prestito
 - Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
 - Laboratori di formazione

Lavoro di gruppo:

- ✓ Il Front-office: come accolgo gli utenti in presenza ?
- ✓ Il Front-office: come accolgo gli utenti remoti?

Lavoro in modalità asincrona:

- ✓ I divieti: proviamo a dirlo in modo gentile...
- ✓ A ogni domanda, una risposta: quale ?

Materiale fornito

- ✓ Estratto della legge sul Diritto d'autore
- ✓ Regolamento della Biblioteca di Scienze Politiche
- ✓ Carta dei servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo
- ✓ Consigli di lettura

La comunicazione in biblioteca

La biblioteca è uno **spazio** fisico e digitale dove le **esigenze informative** degli utenti si **incontrano** con i documenti che le soddisfano.

La biblioteca **comunica** con gli utenti con modalità differenti, **verbali**, **scritti** e da **remoto**.





Comunicazione verbale: il front-office

Il front-office rappresenta il **punto informativo privilegiato** per l'orientamento dell'utenza

L'addetto al front-office è la prima figura con cui l'utente si relaziona quando entra in una biblioteca.

Quali sono i principali obiettivi della comunicazione al front-office?

- ✓ **capire** il bisogno informativo dell'utente
- ✓ **soddisfare** il bisogno informativo dell'utente trasmettendo in modo chiaro e comprensibile indicazioni e informazioni

Il flusso di comunicazione è sempre in entrambi i sensi!

La comunicazione efficace non è mai unidirezionale, ma **a due vie**.

È basata sull'ascolto di:

- ✓ bisogni
- ✓ aspettative
- ✓ richieste
- ✓ suggerimenti
- ✓ reclami





Comunicazione verbale: il front-office

A volte per l'utente è più difficile chiedere
che rispondere!

Molte volte l'utente **non è in grado di esprimere il proprio bisogno informativo** in modo chiaro e comprensibile.

È importante valutare la qualità della richiesta prima di articolare una risposta. In questi casi sono utili specifiche tecniche di intervista che aiutino l'utente a definire adeguatamente le proprie necessità.

Le domande possono essere poste in modi diversi:

1. **domande chiuse:** con risposta si/no
2. **domande aperte:** prevedono un'ulteriore spiegazione da parte dell'utente
3. **domande neutrali:** per la comprensione del bibliotecario









Comunicazione verbale

IL **LINGUAGGIO VERBALE** si utilizza per:

- ✓ trasmettere informazioni sui servizi locali e centralizzati e sulle collezioni della Biblioteca
- ✓ massima chiarezza e tempestività: l'orario di apertura, le regole sul prestito, la localizzazione delle collezioni... non sono interpretabili!

Il **LINGUAGGIO NON VERBALE** è importante perché:

- ✓ spesso sono gli aspetti meta-comunicativi (relazionali, comportamentali, affettivi) quelli che determinano la qualità della comunicazione.

Per linguaggio NON VERBALE si intende:

Atteggiamento

Postura

Sguardo

Sorriso



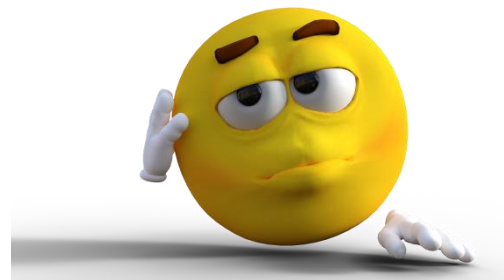
Atteggiamento:

Disposizione a reagire in modo predeterminato a una situazione



Postura:

Può esprimere atteggiamenti di apertura o di disinteresse



Sguardo:

Stabiliamo un contatto oculare! Non parliamo guardando sempre lo schermo del pc.



Sorriso:

La capacità di sorridere è una grande risorsa che abbiamo a disposizione per comunicare.

Usiamola!



Lavoro di gruppo



Il Front-office: come accollo gli utenti in presenza ?



Il Front-office: come accollo gli utenti in presenza ?

Commenta le tre frasi di benvenuto. Quali adoteresti e per quale motivo?

1. *Ciao. Dimmi?*
2. *Ciao. Serve Aiuto?*
3. *Buongiorno, come posso esserle d'aiuto?*

Prova a fare degli esempi di domande utili per individuare qual è la reale necessità di questi utenti:

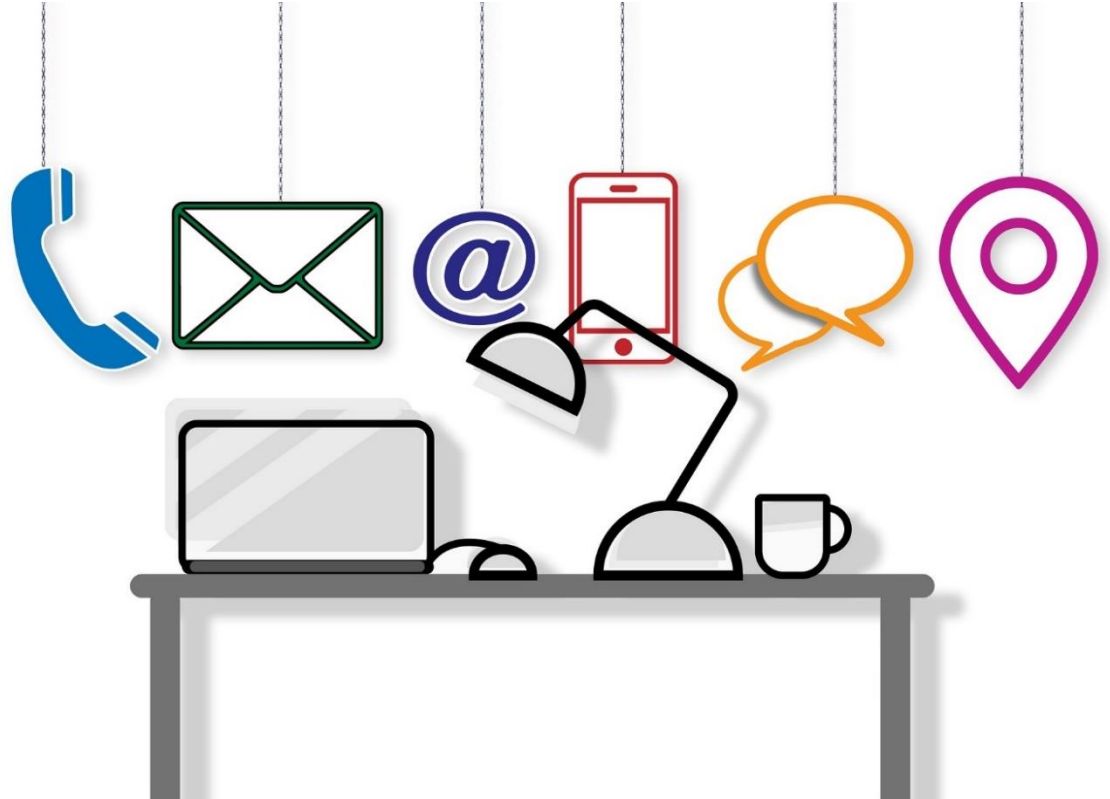
1. Un signore distinto si accosta al bancone con un libro in mano. Saluta cortesemente, ma non dice altro.
2. Uno studente si presenta al bancone e chiede dove si trova il libro con la copertina rossa.



Comunicazione da remoto: l'utente che non si vede

Come comunichiamo con l'utente remoto o virtuale?

- Telefono
- Posta elettronica
- Sito web della biblioteca
- Chat
- Forum
- Social networks
- Blog
- Video
-



Ognuno di questi strumenti ha regole e stili di comunicazione propri!



Comunicazione scritta: la posta elettronica

L'e-mail contribuisce a creare la nostra immagine professionale, almeno quanto il modo di vestirsi, di parlare, di rapportarsi. Perciò vale la pena scrivere **e-mail curate e inviarle nel modo giusto**.

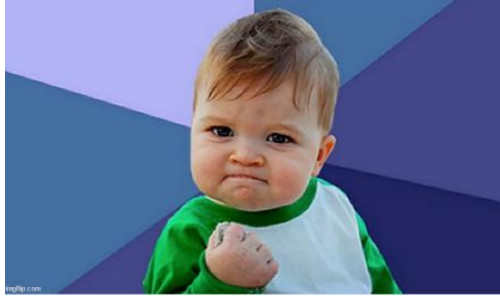
Ecco poche, ma utili indicazioni:

- ✓ Bando ai formalismi. Sì allo stile semplice, ma non sciatto!
- ✓ Indicare sempre l'oggetto
- ✓ Siate tempestivi (non aspettate settimane prima di rispondere a una mail di richiesta informazioni)
- ✓ Siate concisi
- ✓ Scrivete correttamente (grammatica, sintassi, punteggiatura...)
- ✓ Mettete in cima il concetto più importante

Lavoro di gruppo



Il Front-office: come accollo gli utenti remoti ?



Il Front-office: come accolgo gli utenti remoti ?

Arriva questa mail alla casella di posta della biblioteca:

Da: pazzeska@xxx.com

A: biblio@unipd.it

Oggetto: buongiorno

salve, mi son appena accorta di avere un vostro libro e il mio prestito scadeva il 6, cosa posso fare?

Chi è l'utente con il libro in ritardo? Pazzeska?!

Di quale libro si tratta?

Cosa vuole fare?

Il contenuto della mail non ci fornisce indicazioni utili per rintracciare utente e libro. A questo punto bisogna ricontattarla.

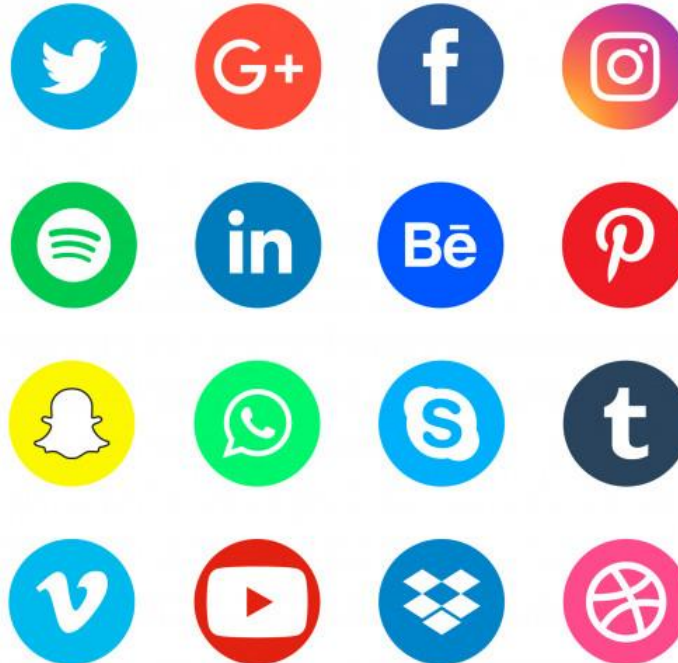
Come rispondereste a questa mail?





I Social

- SOCIAL MEDIA LOGO COLLECTION -





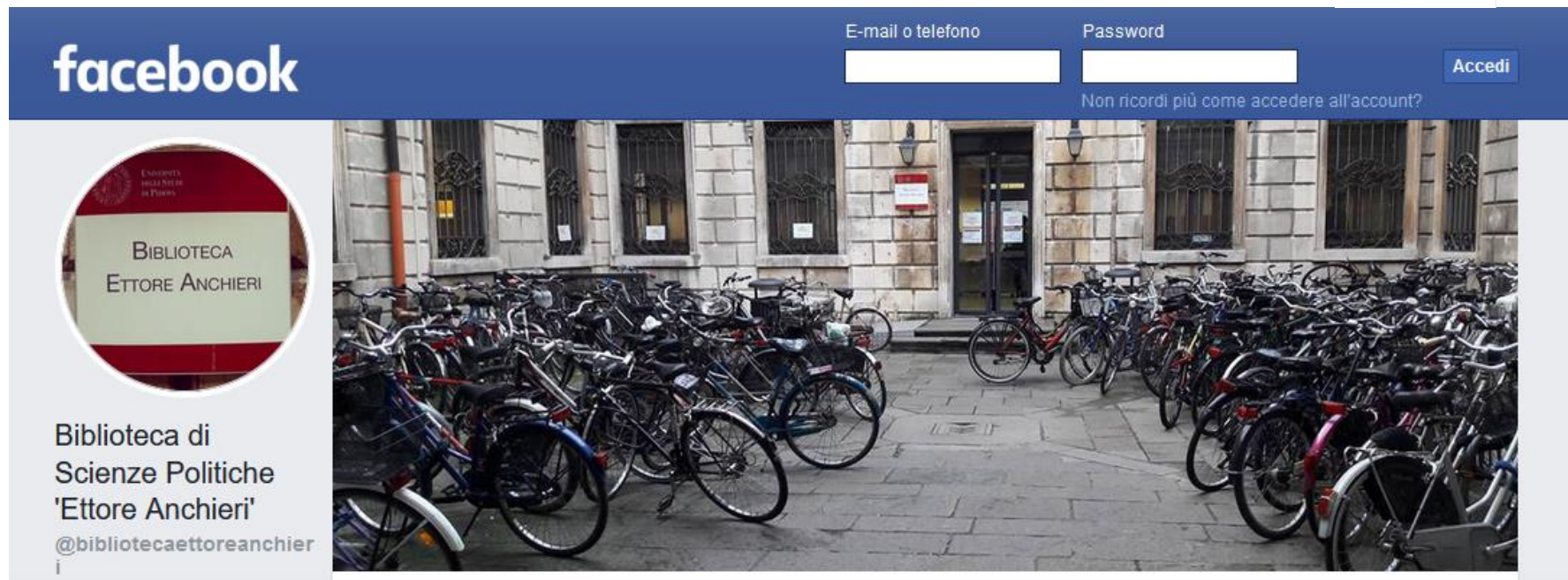
Comunicazione da remoto: Facebook e gli altri social

I post sulla pagina Facebook e sugli altri social network riguardano solitamente **informazioni** su orari, servizi e risorse della biblioteca, eventi, suggerimenti...

Lo stile deve necessariamente essere **informale** e deve **catturare l'attenzione** con foto, video, GIF...

più like si guadagnano nel tempo e maggiore sarà la copertura dei post

→ **comunicazione efficace**





I divieti: dire **no** in modo gentile





Lo stile assertivo

Ciò che caratterizza lo stile assertivo è il desiderio di **collaborare**, di generare valore per tutti gli interlocutori.

Una comunicazione assertiva avviene quando **ci si pone sullo stesso piano** con l'interlocutore, nella ricerca di vantaggi per entrambi, in un'ottica di collaborazione.



**OCCHI
APERTI!!!**

Non lasciare **MAI** incustoditi sui tavoli della Biblioteca i tuoi effetti personali, anche se esci solo a prenderti un caffè. Può esservi un ladruncolo in circolazione.

Questa sala è **a vostra disposizione** per la consultazione e lo studio del materiale bibliografico presente in biblioteca.

Perché **ognuno possa trovare un posto** libero quando necessario, chiediamo a tutti di **non tenere le postazioni occupate** con libri ed effetti personali durante le uscite, seppur brevi, dalla biblioteca.

Grazie 😊

I divieti: un caso particolare di comunicazione

Informare gli utenti sulle limitazioni imposte dal regolamento, dalla legislazione o dallo stesso buon senso, è un momento importante della comunicazione.

È necessario farlo sempre in modo chiaro e inequivocabile, ma con **garbo e cortesia**.

Utenti che chiacchierano disturbando i vicini

Salve, sareste così gentili da tenere basso il tono della voce in modo da non disturbare i vostri colleghi?

Se volete fare una pausa dallo studio, vi segnalo che subito fuori della biblioteca c'è un atrio attrezzato con macchinette per il caffè e merendine.

Mi scusi, posso fotocopiare questo libro della biblioteca?

E' possibile fare fotocopie avendo cura di rispettare i limiti imposti dalla normativa vigente.



I servizi della biblioteca



Biblioteca del Polo di Scienze Sociali Ettore Ancieri

La Biblioteca

DOVE SIAMO

via del Santo 28 - 35123 Padova

tel. +39 049 827 4015

email biblioteca biblio.scipol@unipd.it



FACEBOOK

Sicurezza in biblioteca



Posti di lettura occupati

Biblioteca Sc.Politiche

A causa dell'emergenza sanitaria, la visita dell'istituto sarà consentita solo su prenotazione

Prenotazioni tramite Affluences

versione web

versione app: [App Store](#) / [Google Play](#)

English or other language speaker?

ORARI dal 7 gennaio 2021

BIBLIOTECA <u>Come accedere</u>	9.00-17.00 dal lunedì al venerdì
Centro Copie	CHIUSO

CORONAVIRUS - zona rossa marzo-aprile 2021
SERVIZI ATTIVI / LIBRARY SERVICES

RICERCA BIBLIOGRAFICA
Consulenza Bibliografica **Novità**
Speciale Laureandi

CORONAVIRUS - #solidarietàdigitale
Risorse online ad accesso aperto o gratuito

Accesso alla biblioteca

Accoglienza e orientamento

Dove siamo

Fornitura documenti

Laboratori di formazione

Prestito interbibliotecario

Prestito locale

Riproduzione e stampa documenti

Consulenza bibliografica **NOVITÀ**

Connessione da remoto

PER LAUREANDI

Prestito Fuori Orario

Prenotazione sala studio

Servizi informatici - postazioni fisse

Servizi informatici - prestito notebook

Testi adottati

Archivi istituzionali

Gestione bibliografie

Proposte di acquisto libri

Suggerimenti/reclami



Accesso alla biblioteca

L'accesso alla Biblioteca è consentito a tutti

Emergenza Coronavirus: norme per l'[accesso](#) in Biblioteca

Prenotazione
telematica
tramite
AFFLUENCES

Dichiarazione
di accesso alle
strutture
universitarie /
My Unipd

Mascherina

Consultazione e posti studio

Il servizio è attivo per tutti gli utenti

Prenotazione
telematica
tramite
AFFLUENCES

Dichiarazione di
accesso alle
strutture
universitarie /
My Unipd

La prenotazione del
posto a sedere
permette di
accedere ai
deposito dei libri e
di restituire o
ritirare prestiti

Accoglienza e orientamento

Il personale in servizio presso il banco di accoglienza di ogni biblioteca è a disposizione di tutti gli utenti per fornire un primo orientamento nella selezione ed uso delle risorse informative disponibili.

Per una assistenza personalizzata nella ricerca bibliografica più avanzata è disponibile il servizio di Consulenza Bibliografica.

Consulenza bibliografica

È un servizio di assistenza bibliografica personalizzata che:

- ✓ offre consulenza e supporto per la ricerca bibliografica per la stesura della tesi o altre esigenze
- ✓ offre assistenza nel recupero di documenti e riferimenti bibliografici tramite fonti scientificamente validate



Prestito

Servizio di biblioteca che permette all'utente registrato presso una biblioteca o un sistema di biblioteche, l'utilizzo di uno o più documenti per un determinato periodo di tempo. **Il servizio è attivo per tutti gli utenti**

Categorie di utenti	N° max prestiti per biblioteca	Durata prestito ordinario	Periodo massimo rinnovi prestito ordinario	Durata prestito di didattica	Periodo massimo rinnovi prestito di didattica
Utenti ospiti	5	30 giorni	3 mesi	15 giorni	15 giorni
Studenti	10	30 giorni	6 mesi	15 giorni	75 giorni
Docenti, collaboratori, post lauream, pta	20	60 giorni	12 mesi	15 giorni	75 giorni

COME?

Prenotazione telematica tramite AFFLUENCES

Dichiarazione di accesso alle strutture universitarie / My Unipd

E' ammesso il ritiro con delega

I prestiti dei volumi verranno scaricati dopo almeno 48 ore di quarantena



Prestito interbibliotecario

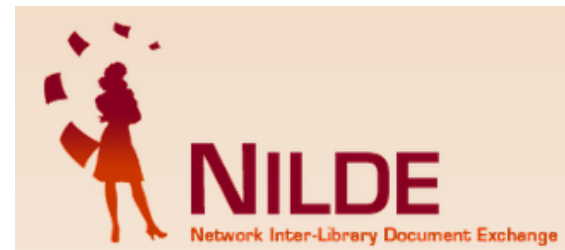
E' possibile richiedere libri non presenti nelle biblioteche di Padova presso l' **Ufficio centrale per il prestito interbibliotecario di Ateneo**



Fornitura documenti *

Attraverso il servizio di Fornitura Documenti è possibile richiedere autonomamente un articolo di rivista o parti di libro non presenti a Padova collegandoti a **Nilde**

Il servizio è gratuito.



Riproduzione e stampa documenti *

Per fare riproduzioni, gli studenti e il personale docente e tecnico amministrativo dell'Università di Padova devono utilizzare il badge multifunzione di Ateneo, mentre gli utenti ospiti devono acquistare in biblioteca la tessera SBA al costo di 1 Euro

* Il servizio viene offerto nel rispetto della normativa vigente sul **diritto d'autore**, [Legge n. 633 del 22/04/1941](#) e successive modifiche e integrazioni. I documenti sono forniti ad uso strettamente personale e unicamente a scopo di studio o ricerca. Il ricevente è tenuto a conservare solo ed esclusivamente una copia cartacea dell'articolo.



Laboratori di formazione

ABC DELLA RICERCA - laboratorio sulla "competenza informativa", cioè sulla capacità di gestire le informazioni bibliografiche, cercandole, valutandole, selezionandole e utilizzandole in maniera corretta



GESTIRE LA PROPRIA BIBLIOGRAFIA : il software **ZOTERO** - esercitazioni pratiche per imparare a creare e organizzare la bibliografia e a inserire le citazioni nel testo dei documenti



La bibliografia è l'**elenco organizzato di documenti, libri, articoli, saggi, pagine web**, che sono stati consultati per scrivere una tesi o un articolo per una rivista scientifica. La bibliografia permette di:

- ✓ incrementare il valore scientifico della tesi perché rende conto del processo di ricerca che si è portato avanti.
- ✓ identificare e localizzare nei cataloghi le fonti citate.

GALILEODISCOVERY in 1 ora



Connessione da remoto

Chi ha un rapporto formale di lavoro o di studio con l'Università degli studi di Padova ha accesso a **tutte le risorse della Biblioteca digitale**,

- ✓ dalla rete di Ateneo (*on-campus*)
- ✓ da remoto (*off-campus*).

La consultazione **da remoto** delle risorse bibliografiche è possibile attraverso due modalità:

Auth Proxy	Autenticazione con Single Sign On (SSO)
Consente la consultazione da remoto delle risorse della Biblioteca Digitale, facendo sì che i siti degli editori ti riconoscano come utente dell'Università di Padova.	Alcuni editori consentono la consultazione da remoto delle risorse della Biblioteca Digitale, anche senza l'utilizzo del proxy, previa autenticazione via Single Sign On (SSO).

WiFi

Tutti gli utenti istituzionali possono connettersi con i propri dispositivi (smarthphone, etc.) alla rete wireless

EDUROAM





Prestito Fuori Orario

EMERGENZA CORONAVIRUS: il servizio di **Prestito Fuori Orario** è sospeso fino a data da destinarsi.



Prenotazione Sala Studio

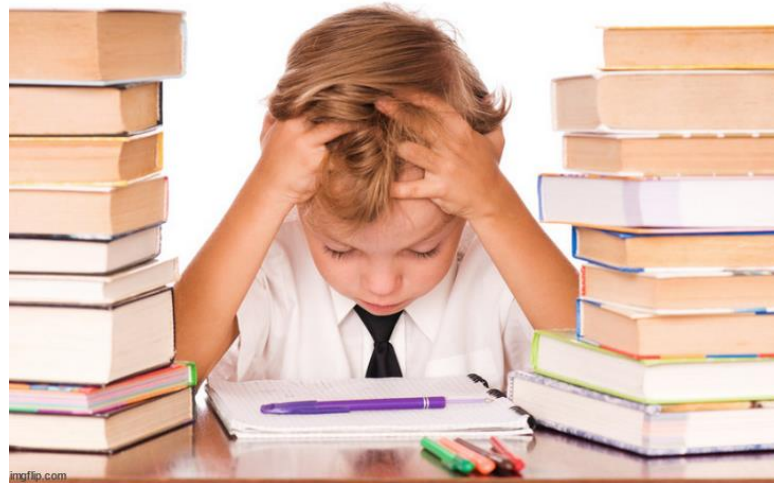
EMERGENZA CORONAVIRUS: il servizio di prenotazione della Sala Giardino è sospeso fino a data da destinarsi.

Servizi informatici - prestito notebook

EMERGENZA CORONAVIRUS: il servizio di prestito notebook è sospeso fino a data da destinarsi.

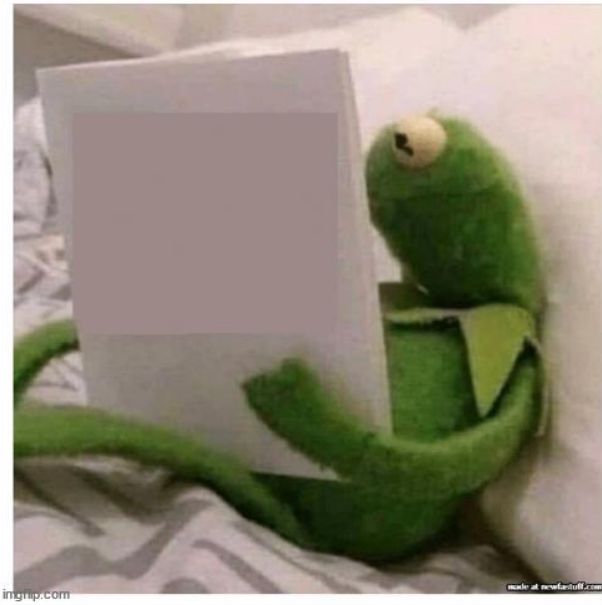
Lavoro in modalità asincrona:

- ✓ I divieti: proviamo a dirlo in modo gentile...
- ✓ A ogni domanda, una risposta: quale ?



Materiale fornito:

- ✓ Estratto della legge sul Diritto d'autore
- ✓ Regolamento della Biblioteca di Scienze Politiche
- ✓ Carta dei servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo
- ✓ Consigli di lettura





Lilli de Libris e la biblioteca magica / Jostein Gaarder e Klaus Hagerup
Milano : Salani, 2001

La tessera della biblioteca / Jerry Spinelli
Milano : Mondadori, 1998

La bambina che leggeva i libri / Pierdomenico Baccalario
Roma : Fanucci, 2010

Operazione matrimonio / Coleen Murtagh Paratore
Casale Monferrato : Piemme, 2008

Cuori di carta / Elisa Puricelli Guerra
San Dorligo della Valle : Einaudi, 2012





Bibliografia

Questo materiale è basato sui corsi:

‘*Parla chiaro: come dirlo? La biblioteca comunica con i suoi utenti*’, a cura di Natalia De Lorenzo e Patrizia Pupa, materiali di Elisa Rubino e Michele Visentin, ultima ed. 2021

‘*Comunicare con chiarezza. Progetto di formazione per il personale delle biblioteche*’, a cura di Matteo Viale, 2008

Chiariamoci! Regole, suggerimenti e consigli di buona scrittura pubblica. Genova: Provincia di Genova, 2005

Bambini, Cristina, e Tatiana Wakefield. *La biblioteca diventa social*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014

Sitografia

<http://biblio.scipol.cab.unipd.it/>

<http://www.matteoviale.it/biblioteche/laboratorio/>

Immagini

<https://imgflip.com/>

<https://it.freepik.com/>

<https://pixabay.com/it/>



Quest'opera è distribuita con licenza Creative Common
[Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)