

Biblioteca di Scienze Politiche Biblioteca Centrale di Psicologia

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

Molti Mondi: alla scoperta
della galassia *Biblioteca*



a cura di Gabriele Biandolino, Natalia De Lorenzo, Massimo Ferrante, Cinzia Ferranti, Anna Gecchele, Roberta Milani, Cecilia Passarin, Patrizia Pupa, Elisa Rubino, Marta Veronese, Michele Visentin

Giugno 2023

Percorso per le competenze trasversali e l'orientamento

Timeline delle attività

ORARIO	ATTIVITA'	ESERCITAZIONI	ATTIVITA' ASINCRONE
15 giugno 10.00-11.30	Comunicare & Includere. La biblioteca amichevole e accogliente: la comunicazione e i servizi al pubblico.	Come accolgo gli utenti in presenza? Come accolgo gli utenti remoti? I divieti	Come accolgo gli utenti in presenza? Come accolgo gli utenti remoti? I divieti

5° incontro: Oggi parliamo di come comunica la biblioteca

- ✓ La comunicazione in biblioteca
 - Comunicazione verbale
 - Comunicazione scritta
 - Comunicazione da remoto

Esercitazioni (adesso proviamo assieme):

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

Lavoro in modalità asincrona:

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

Materiale fornito

- ✓ 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, scritte e da remoto.





Comunicazione verbale: il front-office

Il front-office è il **punto di informazione privilegiato** per l'orientamento dell'utenza. Chi si trova front-office è la prima persona che l'utente vede quando entra in una biblioteca.

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

- ✓ **capire** le necessità dell'utente
- ✓ **soddisfare** queste necessità 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
- ✓ 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 le proprie necessità in modo chiaro e comprensibile. Dobbiamo valutare la qualità della richiesta prima di cercare di dare una risposta.

In questi casi sono utili specifiche domande che aiutino l'utente a definire in modo chiaro le sue necessità.

Ci sono diversi tipi di domande:

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 non verbale: il front-office

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!



Esercitazioni



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

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



Commenta questa frase di benvenuto.

1. *Ciao. Dimmi?*

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.



<https://www.wooclap.com/AKIKCC>

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
- Social networks
- Blog
- Video (reels, TikTok...)



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

Esercitazione



Il Front-office: come parlo agli utenti remoti ?

Il Front-office: come parlo agli utenti remoti ?

Arriva questa mail alla casella di posta della biblioteca:

Da: Wednesday13@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? Wednesday13?!

Di quale libro si tratta?

Cosa vuole fare?

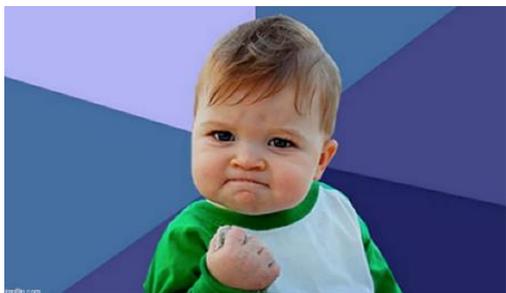
Il contenuto della mail non ci fornisce indicazioni utili per rintracciare utente e libro. A questo punto bisogna ricontattarla.

Come rispondereste a questa mail?



<https://www.wooclap.com/AKIKCC>

Il Front-office: come parlo agli utenti remoti ?



Arriva questa mail alla casella di posta della biblioteca:

Da: Wednesday13@xxx.com

A: biblio@unipd.it

Oggetto: buongiorno

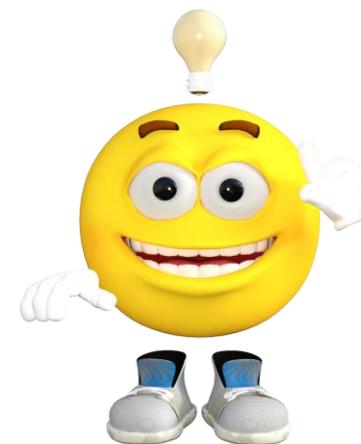
salve, mi son appena accorta di avere un vostro libro e il mio prestito scadeva il 6, cosa posso fare?

Da: biblioteca@psy.unipd.it

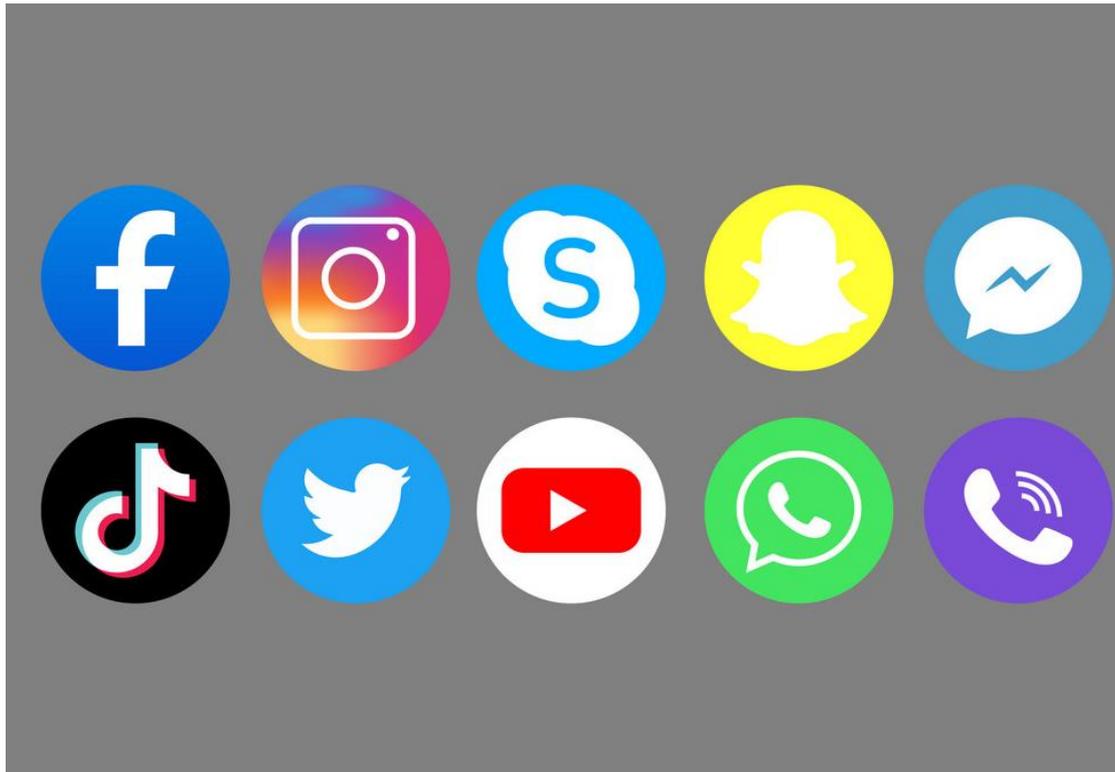
A: Wednesday13@xxx.it

Gentile utente,
posso rinnovare il suo prestito, se nessuno già ha prenotato il libro in questione. Per farlo però avrei bisogno di alcune informazioni:

- nome e cognome o numero di matricola
- il titolo del libro che desidera rinnovare.



I Social





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 essere **informale e deve catturare l'attenzione** con foto, video, GIF... Più like si guadagnano nel tempo, maggiore sarà la copertura dei post, più la comunicazione sarà efficace

Modifica dettagli

Aggiungi hobby

Aggiungi contenuto in evidenza

Foto Vedi tutte le foto

Biblioteca di Geografia, Scienze Economiche, Emeroteca Ca' Borin - Unipd
Pubblicato da Michele Visentin · Adesso ·

Avete dato un occhio ai nuovi arrivi?

Dinosaurs didn't read.
Now they are extinct.

Vedi insights e inserzioni

Metti in evidenza il post



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



Lo stile assertivo

Non sempre è facile far capire agli altri le proprie ragioni...

Possiamo provarci con uno stile particolare di comunicazione: lo stile assertivo.

Nella comunicazione assertiva gli interlocutori **si pongono sullo stesso piano**, cercano un compromesso in caso di disaccordo e collaborano in modo da ottenere un vantaggio per tutti.





**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.



Perché mangiare un cracker triste in biblioteca, magari sopra al tuo portatile, quando ti meriti una brioche queen-size al bar?



Esercitazioni



I divieti: dire no in modo gentile

I divieti: un caso particolare di comunicazione

Dobbiamo dire agli utenti quali limitazioni o divieti ci sono in biblioteca, ma cerchiamo di farlo sempre in modo chiaro e inequivocabile, con garbo e cortesia.

Un caso classico: utenti che chiacchierano disturbando i vicini...

FARE SILENZIO !!!



**QUI E' VIETATO
CHACCHIERARE**

<https://www.wooclap.com/AKIKCC>

I divieti: un caso particolare di comunicazione

Molto meglio invece...

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

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

*Ehi, qui è pieno di microspie!
Volete un consiglio da amico?
Parlate a voce bassa e il meno possibile.*



Lavoro in modalità asincrona:

- ✓ Come accolgo gli utenti in presenza?
- ✓ Come accolgo gli utenti da remoto?
- ✓ I divieti: proviamo a dirlo in modo gentile...



Materiale fornito:

- ✓ Consigli di lettura



Consigli di lettura...



La sovrana lettrice / Alan Bennett
Milano : Adelphi, 2007



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

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

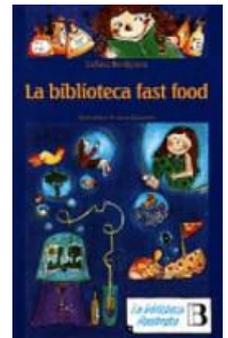


Cuori di carta / Elisa Puricelli Guerra
San Dorligo della Valle : Einaudi, 2012



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

La biblioteca del fast food /
Stefano Bordiglioni
Milano : Bibliografica, 1997



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

Bibliografia

- *‘Comunicare con chiarezza. Progetto di formazione per il personale delle biblioteche’*, a cura di Matteo Viale, 2008.
- Bambini, Cristina e Wakefield, Tatiana. *La biblioteca diventa social*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014.
- Busa, Anna. *Come facilitare l’incontro con i pubblici della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2020.
- *‘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.

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/>
- <https://www.sadanduseless.com/>
- <https://www.boredpanda.com/>
- <https://www.netflix.com/it/>



Quest’opera è distribuita con licenza Creative Common
Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale