



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA
DIREZIONE PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E FORMAZIONE

Ufficio Formazione– Via Donzi 5, Modena
Tel.: 059/2056549 – 6550; Fax: 059/2056669
Ufficio Formazione– Viale Allegrì 15, Reggio Emilia
Tel.0522/522008 – fax 0522/522234

e-mail : formazione@unimore.it
<http://formazione.unimore.it/>

CORSO

“ LE INDAGINI QUALITATIVE IN BIBLIOTECA ”

LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI

Il percorso formativo intende fornire ai partecipanti gli strumenti teorici e pratici per svolgere indagini di tipo qualitativo relativi alla customer satisfaction nelle biblioteche.

L'intervento formativo si pone pertanto l'obiettivo di accrescere le conoscenze dei bibliotecari in un'ottica di miglioramento del servizio erogato quotidianamente all'utenza.

DESTINATARI

Personale del Sistema Bibliotecario di Ateneo

DURATA DEL CORSO

Il presente percorso ha una durata complessiva di 4 ore – ore 9,30/13,30 – Aula 2 BSI – Via Campi 213/C - Modena

DOCENTI DEL CORSO

Dr.ssa Annamaria Alfonsi - Docente

Dr.ssa Giulia Valentini - Co-docente

METODO DI INSEGNAMENTO

Lezione frontale e case studies

MATERIALI DIDATTICI

Eventuale materiale didattico predisposto dalle docenti sarà distribuito in aula

FREQUENZA - VERIFICA FINALE – ATTESTATO

La presenza sarà rilevata all'entrata ed all'uscita, mediante apposizione della firma su apposito foglio presenze predisposto dall'Ufficio Formazione.

Il dipendente che ritarda l'ingresso o che deve anticipare l'uscita dall'aula, è tenuto ad apporre a fianco della firma l'ora effettiva di arrivo o di uscita.

La partecipazione al corso è considerata attività formativa obbligatoria e, pertanto, le ore di effettiva presenza verranno considerate attività di servizio.

Al termine del corso ai partecipanti che abbiano frequentato almeno il 75% delle ore complessive previste verrà rilasciato Attestato di FREQUENZA

CONTROLLO DI QUALITÀ

Al termine del percorso formativo sarà consegnata ad ogni partecipante una scheda di valutazione circa il contenuto, le modalità e l'esito del corso stesso.

Il controllo di qualità relativo al corso è finalizzato all'acquisizione di utili elementi per l'efficace organizzazione dei futuri corsi di formazione ed aggiornamento professionale dei dipendenti universitari.

RESPONSABILE SCIENTIFICO

MARIA CRISTINA BELLOI – Responsabile Formazione SBA

RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

ORIELE MELLONI - Ufficio Formazione - sede di Reggio E. – Università di Modena e Reggio Emilia (tel. 0522/522008 - fax 0522/522234, e-mail: formazione@unimore.it)

PROGRAMMA

Valutazione e customer satisfaction in biblioteca

Indagini quantitative e qualitative a confronto

I metodi qualitativi:

- intervista
- focus group
- intervista con questionario
- autointervista

Le fasi dell'indagine qualitativa

Esempi e case studies

Esercitazioni

QUESTIONARIO FINALE DI GRADIMENTO