



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 e-mail : formazione@unimore.it

<http://formazione.unimore.it/>

Prot. 10759 - VII / 14

Modena, 21/05/2009

Al **Personale dell'area Biblioteche
in indirizzo**

e, p.c. Al **Direttore Amministrativo**

Alle **OO.SS.**

Alle **R.S.U.**

LORO SEDI

Oggetto: Seminario di formazione "Il servizio di reference: contenuti, organizzazione e modalità operative",
destinato al Personale dell'area Biblioteche

Con la presente si comunica alle SS.LL. che, nell'ambito delle attività di formazione ed aggiornamento del personale dell'area Biblioteche, la S.V. è invitata a partecipare al corso in oggetto che si terrà a Modena presso la Biblioteca Scientifica Interdipartimentale – Aula 2 -, Via Campi 213/C, il giorno 11 giugno 2009, secondo il programma allegato.

Con l'occasione si ricorda che la partecipazione al corso è considerata quale attività formativa obbligatoria e che, pertanto, le ore di effettiva presenza verranno considerate a tutti gli effetti attività di servizio.

L'Ufficio Formazione (tel. 6549-6550; e-mail: formazione@unimo.it) è a disposizione per ogni ulteriore chiarimento in merito.

Confidando nella fattiva collaborazione delle SS.LL. si coglie l'occasione per inviare i più distinti saluti.

Il Dirigente
Pianificazione, Valutazione e Formazione
Dott.ssa Paola Michelini
f.to Paola Michelini



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 e-mail : formazione@unimore.it

<http://formazione.unimore.it/>

SEMINARIO DI FORMAZIONE

IL SERVIZIO DI REFERENCE: CONTENUTI, ORGANIZZAZIONE E MODALITA' OPERATIVE

LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI

L'obiettivo del seminario è quello di inquadrare il moderno servizio di reference in tutti i suoi aspetti. Dopo aver dato una definizione di reference e averne descritto i principali modelli organizzativi, vengono esaminate le varie tecniche di supporto al servizio stesso.

Successivamente si discutono gli aspetti di gestione dello staff e le relative componenti relazionali. In ultimo si affrontano i possibili sviluppi futuri di un servizio importante per l'attività della biblioteca.

DESTINATARI

Personale dell'area Biblioteche.

DURATA DEL CORSO

Il presente seminario si compone complessivamente di 5.30 ore.

PERIODO DI SVOLGIMENTO E SEDE

Modena, 11 giugno 2009 dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 16.30

Biblioteca Scientifica Interdipartimentale, Via Campi 213/C, Aula: 2

DOCENTI DEL CORSO

Manuela D'Urso, Università Bocconi - Milano.

METODO DI INSEGNAMENTO

Lezione frontale.

MATERIALI DIDATTICI

Ai partecipanti verrà distribuita una dispensa.

VERIFICA FINALE E ATTESTATO

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

Verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

CONTROLLO DI QUALITÀ

Al termine del seminario 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

Dott.ssa MARIA RAFFAELLA INGROSSO – Dirigente del Sistema Bibliotecario D'Ateneo - Università di Modena e Reggio Emilia.

RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

CECILIA PALMIERI - Ufficio Formazione – Università di Modena e Reggio Emilia (tel. 059/2056550 – 059/2056549 fax 059/2056669; e-mail: formazione@unimore.it)

PROGRAMMA

Il servizio di reference

Che cos'è ? Perché è importante? Cenni sulle origini del servizio.

Tecniche di intervista

Definizione, parafrasi, domande aperte.

Modelli organizzativi di reference

Tradizionale, cold-calling, single-service desk.

La tecnologia e il reference

Modalità diverse di erogazione del servizio.

La raccolta dei dati statistici

Misurazione e valutazione. Come raccogliere i dati e cosa misurare.

Lo staff e gli aspetti relazionali

Professionale o non professionale? Gestione del tempo, gestione dei conflitti e problem solving, comunicazione verbale e non verbale, soddisfazione dell'utente, lavoro di gruppo (team-work), etica professionale.

Le attività correlate

Segnaletica, depliant, formazione degli utenti.

Gli sviluppi del reference

Dalla chat a Second Life.