



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

*Ufficio Formazione– Via Donzi 5, Modena
Tel.: 059/2058330 – 8349; Fax: 059/2058361;
Ufficio Formazione – Viale Allegri 15, Reggio Emilia
Tel.0522/522008 – fax 0522/522234*

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

CORSO SBA

***“Relazionarsi in modo ottimale con gli utenti della Biblioteca:
teoria e pratica”***

LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI

Il percorso formativo si pone l'obiettivo di fare comprendere a fondo l'importanza di curare la relazione con gli utenti, attraverso riferimenti a teorie ed esperienze; sviluppare la capacità di relazionarsi con gli utenti “difficili” e migliorare l'atteggiamento del personale Bibliotecario nella gestione dei reclami.

Al termine del corso i partecipanti dovranno essere in grado di migliorare i servizi bibliotecari di Ateneo erogati quotidianamente all'utenza.

DESTINATARI

Personale T/A di UniMORE che lavora all'interno del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

DURATA DEL CORSO

Il presente percorso ha una durata complessiva di 8 ore – ore 9,00/13,00 – 13,45/17,45

Sede : Aula Q – Dipartimento di Giurisprudenza , Via S.Geminiano,3 - MODENA

DOCENTE DEL CORSO

MORONI Ilaria – Università degli Studi di Milano - Bicocca

Responsabile Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione della Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca

METODO DI INSEGNAMENTO

Lezione , Discussioni di gruppo e ricerca d'aula , Esercitazioni individuali e di piccolo gruppo , Casi e autocas

MATERIALE DIDATTICO

Il materiale didattico predisposto dalla Docente, verrà pubblicato sul sito dell'Ufficio Formazione di Ateneo : <http://formazione.unimore.it/>

CREDITI FORMATIVI

N° 2 Crediti formativi a superamento, con esito positivo, della prova di verifica finale

(ai sensi dell'Art. 7 del Regolamento di Ateneo per la Formazione, l'Aggiornamento ed i Crediti Formativi del personale Tecnico Amministrativo, approvato dal C.d.A. in data 30/04/2008).

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.

Il percorso formativo si concluderà con una verifica finale di apprendimento e, a superamento della stessa con esito positivo, verrà rilasciato un Attestato di valutazione con l'indicazione dell'esito e dei crediti conseguiti a coloro che frequenteranno per una percentuale di presenza non inferiore al 75% del totale complessivo del corso.

CONTROLLO DI QUALITÀ

Al termine del percorso formativo sarà consegnata/inviata 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 – Coordinatore Gestione risorse documentarie, Sviluppo e Comunicazione SBA

RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

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

PROGRAMMA

20 FEBBRAIO 2014

ORE 9,00/13,00 – 13,45/17,45

ILARIA MORONI

Perché curare la relazione con gli utenti?

- La gestione della “qualità totale”, la valutazione dei servizi e la centralità dell'utente
- L'importanza di stabilire una relazione positiva e di richiedere un feedback per soddisfare e fidelizzare gli utenti

Come mi relaziono con gli altri?

- Autovalutazione degli atteggiamenti relazionali
- L'assertività come modello relazionale efficace

Come si relazionano gli utenti, con la biblioteca e con i bibliotecari?

- Individuazione di tipologie sociali e comportamentali
- La gestione di situazioni difficili con gli utenti: come relazionarsi con utenti aggressivi, manipolatori, confusi etc.

Come gestire i reclami?

- Cosa fare e cosa evitare di fronte all'insoddisfazione degli utenti
- Atteggiamenti relazionali ottimali di persona e per iscritto, in risposta a lamentele e critiche degli utenti

TEST DI VERIFICA FINALE

QUESTIONARIO FINALE DI GRADIMENTO (e-mail)