



**UNIMORE**  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA

DIREZIONE RISORSE UMANE E SANITA'  
Ufficio Formazione

CORSO SBA

## ***“Gestire al meglio gli utenti difficili e i reclami, imparando dall’esperienza”***

### **LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI**

Il percorso formativo, quale naturale prosecuzione del corso “Relazionarsi in modo ottimale con gli utenti della biblioteca: teoria e pratica” del 2014, si pone l’obiettivo di fare comprendere a fondo l’importanza di curare la relazione con gli utenti che si pongono in modo aggressivo, manipolatorio, confuso, molto esigente, troppo amichevole ecc. sviluppando le capacità di relazionarsi con gli utenti “difficili”, al fine di migliorare l’atteggiamento del personale Bibliotecario nella gestione dei reclami, in modo professionale, di persona e per iscritto.

Al termine del corso i partecipanti dovranno essere in grado di migliorare i servizi bibliotecari di Ateneo erogati quotidianamente all’utenza ed, in particolare, la gestione dei reclami.

### **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 S – 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**

Simulazioni con approccio teatrale, auto casi, discussioni di gruppo, esercitazioni di piccolo gruppo.

### **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](mailto:formazione@unimore.it))

## **PROGRAMMA**

**21 SETTEMBRE 2015**

**ORE 9,00/13,00 – 13,45/17,45**

**ILARIA MORONI**

Spesso chi lavora a stretto contatto con il pubblico si trova in difficoltà di fronte al comportamento di alcuni utenti o si accorge tardi di non aver saputo gestire al meglio una situazione problematica e si chiede cosa avrebbe potuto fare di diverso.

Questo può dipendere da diversi fattori: la scarsa importanza attribuita all'acquisizione di competenze relazionali nei percorsi formativi tradizionali, la tendenza a reagire in modo impulsivo o a comportarsi in modo abitudinario, una bassa autoconsapevolezza rispetto al proprio atteggiamento relazionale prevalente che può condizionare negativamente determinate persone.

Qual è l'atteggiamento relazionale ottimale per soddisfare gli utenti e stare bene con se stessi?

Che cosa è meglio fare con gli utenti che ci mettono in difficoltà?

Come evitare che, malgrado le nostre buone intenzioni, alcuni utenti reagiscano male al nostro comportamento e diffondano un passaparola negativo?

Come rispondere in modo professionale ai reclami, espressi di persona o per iscritto?

Il corso si propone di rispondere a queste domande mediante attività formative che coinvolgono direttamente i partecipanti.

TEST DI VERIFICA FINALE

QUESTIONARIO FINALE DI GRADIMENTO ( e-mail)