



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

DIREZIONE RISORSE UMANE E SANITA'
Ufficio Formazione

CORSO SBA

“Reference al tempo di google: quali consulenze bibliografiche?”

LE RAGIONI DEL CORSO E GLI OBIETTIVI DIDATTICI

Il percorso formativo si pone l'obiettivo di proporre al personale un approccio sistematico ai servizi informativi al pubblico (reference) nel contesto specifico delle biblioteche accademiche.

Il focus è posto sul ruolo del bibliotecario quale intermediatore tra il sistema informativo dell'Ateneo, il mondo dei documenti disponibili in rete (infosfera informativa) e gli utenti.

Verrà esaminata in particolare, attraverso l'esame di casi concreti ed esercitazioni pratiche, la negoziazione del quesito (transazione di reference) con l'illustrazione delle varie tecniche necessarie per individuare i reali bisogni informativi degli utenti.

Verranno introdotte anche nozioni sulle tecniche di ricerca e la valutazione delle fonti. Una parte sarà dedicata ai servizi della biblioteca digitale contemporanea (link resolver, basi dati citazionali) e alle fonti liberamente disponibili online.

Il presente percorso formativo intende pertanto accrescere le conoscenze e le capacità dei partecipanti in un'ottica di miglioramento dei servizi all'utenza dell'Ateneo.

DESTINATARI

Personale Bibliotecario addetto al servizio al pubblico

DURATA DEL CORSO

Il presente percorso è della durata complessiva di 8 ore – ore 9,00/13,00 – 13,30/17,30

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

DOCENTE DEL CORSO

Dr.ssa Laura TESTONI : Università di Genova - Coordinamento dei servizi front-office Biblioteca Scuola di Scienze sociali

METODO DI INSEGNAMENTO

Lezione frontale e case studies

MATERIALE DIDATTICO

Eventuale 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 si concluderà con una verifica finale d'apprendimento e , a superamento della stessa con esito positivo, verrà rilasciato un attestato di valutazione con l'indicazione del punteggio e dei crediti conseguiti , a coloro che frequenteranno per una percentuale di presenza non inferiore al 75% del monte ore complessivo del presente corso.

Si evidenzia, altresì, che **l'Attestato di valutazione sarà scaricabile autonomamente da ogni dipendente** , *(come previsto da circolare " Attivazione Banca dati on-line per PTA, CEL e PERSONALE INTEGRATO UniMORE" – prot. n°10431-VII/14 del 27/01/2016).*

CONTROLLO DI QUALITÀ

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

Pertanto , al termine del **percorso formativo sarà obbligatorio compilare il questionario di gradimento inserito nella Banca Dati Formativa on-line , pena la mancata visualizzazione e conseguente stampa dell'Attestato**

seguendo il percorso:

- <http://formazione.unimore.it> – "Gestione attività formative" – Formazione – Attività formative
- selezionare il corso in oggetto (che deve presentare la dicitura "completata senza crediti")
- compilare questionario di gradimento
- stampare autonomamente attestato di frequenza

RESPONSABILE SCIENTIFICO

ANNAMARIA ALFONSI – Funzionario CSBA UniMORE

RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

ORIELE MELLONI - Ufficio Formazione -- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

(Tel. 0522/522008 - fax 0522/522234, e-mail: formazione@unimore.it)

PROGRAMMA

30 GIUGNO 2017 - ORE 9,00/13,00 – 13,30/17,30

LAURA TESTONI

Mattino – ore 9,00-13,00

Aspetti teorici e di contesto

- 1) Quale servizio reference contemporaneo? Il servizio reference nell'attuale contesto di disintermediazione informativa;
- 2) Il bibliotecario di reference: ruolo, competenze generali e attitudini;
- 3) Cosa è il servizio reference: definizione;
- 4) Il servizio reference: cenni storici (concisi) sul servizio;
- 5) Cenni sugli standard internazionali: cosa deve saper fare il reference librarian?
- 6) Aspetti etici del servizio;
- 7) Le fonti accademiche per il reference:
 - Anatomia della biblioteca digitale:
 - Il link resolver
 - Le banche dati citazionali
- 8) Le risorse "aperte"
- 9) Le strategie di ricerca documentale:
 - Richiamo e precisione
 - Rilevanza e pertinenza
 - Berrypicking / Serendipità (cenni)
- 10) Valutazione delle fonti informative: cosa è l'"autorevolezza"?
- 11) Come valutare la soddisfazione dell'utente: Questionari; Focus group (cenni)
- 12) Quantificazione del servizio: cosa misurare? (cenni)

Pomeriggio – ore 13,30 -17,30

Il servizio reference: dalla teoria alla pratica

- 13) Reference come parte dei servizi al pubblico;
- 14) Posizionamento del servizio in biblioteca: accessibilità (ma il bibliotecario è "accessibile?");
- 15) Regole per l'accesso (per chi? Come? Quando? A quali domande si risponde?);
- 16) Come dobbiamo comportarci (linee guida, codice etico, neutralità);
- 17) Il rapporto con l'utente e l'intervista di reference: dal quesito al bisogno informativo;
- 18) Chi è il nostro utente? (Quali "nativi digitali"? Quale comunità scientifica?);
- 19) Tenere conto degli stili cognitivi e di apprendimento degli utenti;
- 20) La grande lezione di Ranghanatan: il servizio reference è essenzialmente un servizio "personalizzato";
- 21) L'intervista di reference: cos'è e a cosa serve;
- 22) L'intervista di reference: creare le condizioni;
- 23) L'intervista di reference: la relazione collaborativa;
- 24) Le tappe dell'intervista: ascolto, parafrasi, "neutral questioning", domande aperte, domande chiarificatrici, fare verifiche, follow up e congedo.

TEST VERIFICA APPRENDIMENTO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO on-line