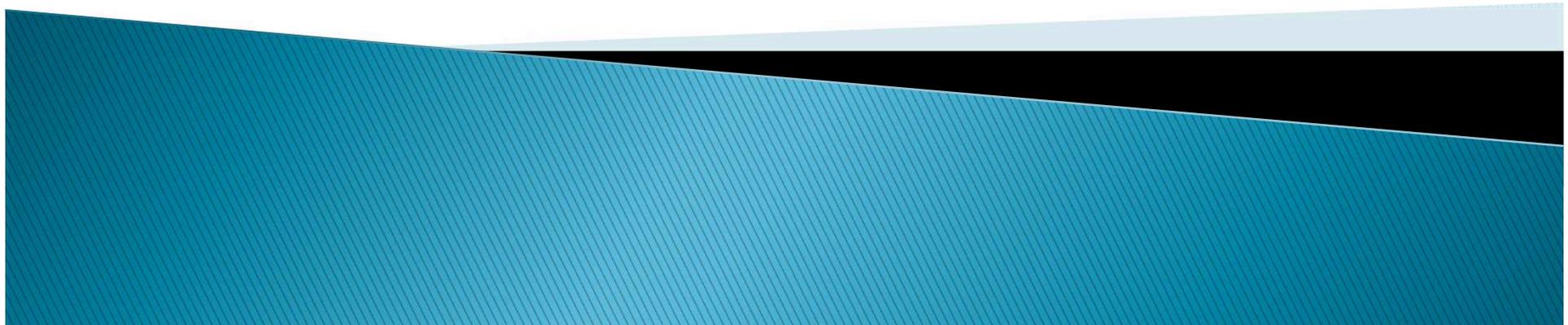


# ***La carta dei servizi nelle biblioteche pubbliche: principi e obiettivi***

*Corso di formazione con validazione delle  
competenze*

*Udine e Trieste, 20 e 21 giugno 2018*

prof. *Patrizia Lùperi*



# Legge 150/2000

- ▶ Comunicazione è l'elemento fondamentale per la relazione tra più soggetti nella sfera pubblica: principi etico
- ▶ Supplemento morale MOLTO importante
- ▶ Nasce garanzia del principio di trasparenza
- ▶ Tecniche di marketing per anticipazione e soddisfazione bisogni



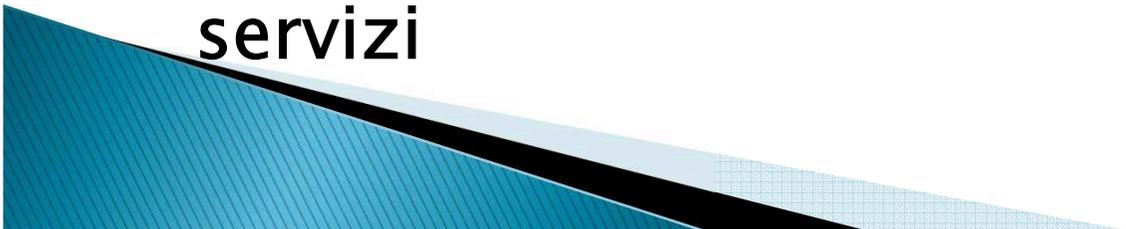
# Caratteristiche specifiche

- ▶ Cittadino è sovrano, **NON** è un cliente, il rapporto con Amministrazione è diverso
- ▶ Utilizzo strumenti tecnologici diversi a seconda del target (es. SMS)
- ▶ Problema del digital divide
- ▶ Formazione permanente assume un ruolo centrale



# Libro verde: vivere e lavorare...

- ▶ descrive la nostra entrata in un periodo storico di trasformazioni tecnologiche, generate dallo sviluppo e dalla sempre più vasta applicazione delle TIC
- ▶ nuovo tipo di società che emerge e si sviluppa da questo processo di transizione, che porta con sé una profonda ristrutturazione concettuale della sfera privata e pubblica: attenzione si sposta sui servizi

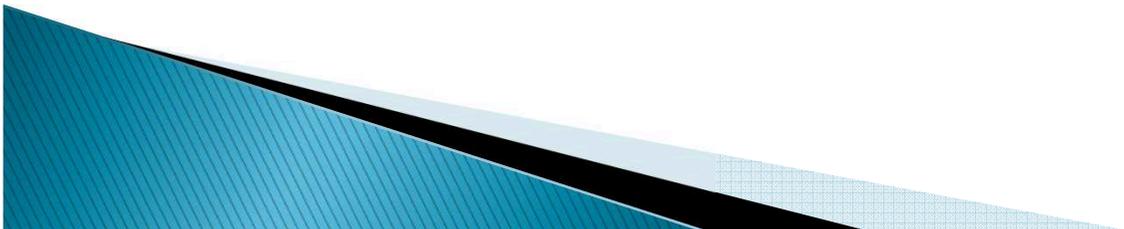


# Futuro delle biblioteche...

- ▶ *“Non sappiamo quale sarà il futuro della biblioteca, ma siamo certi che la biblioteca avrà un futuro”*



Giovanni Solimine



# Learning society o società della conoscenza

- ▶ fluidità delle informazioni e overload informativo
- ▶ presenza di progetti di alfabetizzazione digitale e sviluppo competenze elettroniche
- ▶ formazione va oltre il percorso scolastico, senza aule e insegnanti
- ▶ apprendimento informale e mobile

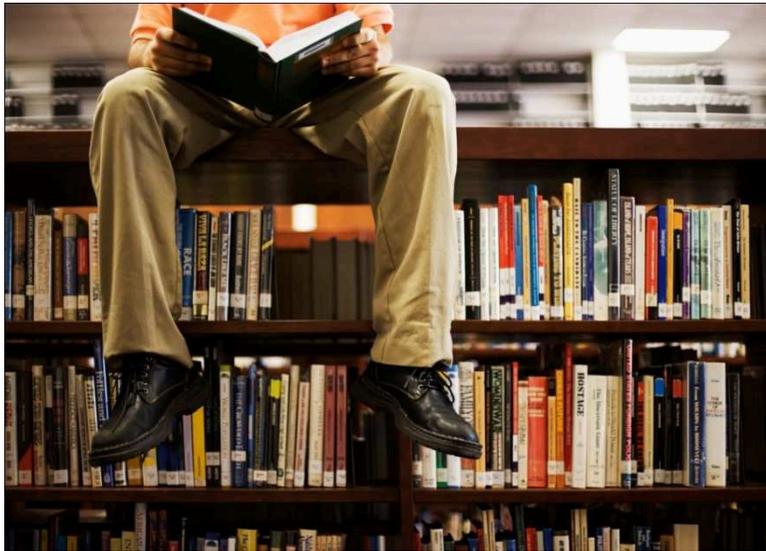


# In biblioteca per formarsi in maniera informale

- ▶ passaggio dalla formazione dell'utenza all'*Information literacy* (la mediazione informativa è anche *mediazione formativa*)
  - corsi 'strutturati' in biblioteca
  - tutoraggio 'strutturato' in biblioteca
- ▶ momenti informali e non formali
  - depliant, cartelli, materiale informativo
  - servizi di assistenza e reference desk
  - corsi a distanza
  - banche dati
  - portali...



# Biblioteca apprende

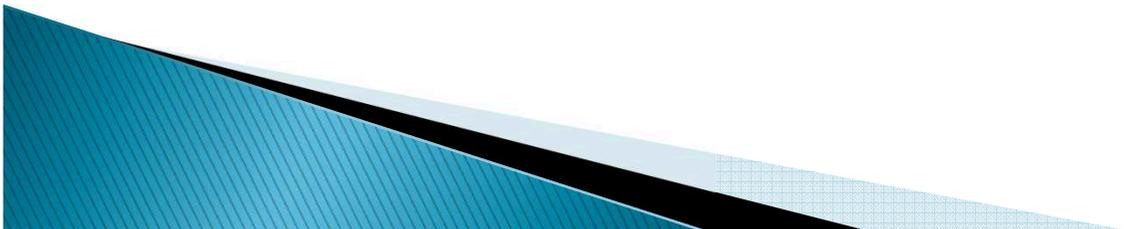


- ▶ *Learning library.* nasce l'attività di formazione collaborativa per utenti e cittadini in presenza (living library, Idea Store) e a distanza (blog e social network)
- ▶ In biblioteca per formarsi, per stare bene, per sentirsi cittadini attivi!!



# Nuovi compiti per una nuova società

- ▶ Favorire coesione sociale
- ▶ Sviluppare e supportare concetto di cittadinanza attiva
- ▶ Divenire centro multiculturale di integrazione e confronto



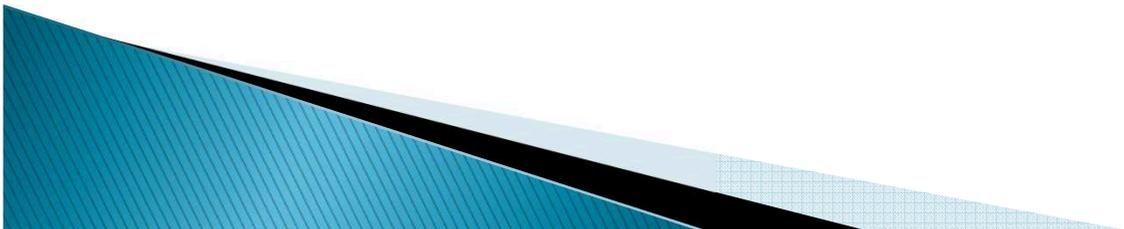
# Corsi formali e informali

## ▶ Formali:

- guide
- lezioni
- seminari
- incontri

## ▶ Informali:

- aiutare nell'uso delle tecnologie più innovative
- insegnare strategie e metodi per la ricerca in rete
- assistere e consigliare nei problemi relativi all'accesso e alla selezione dell'informazione di qualità



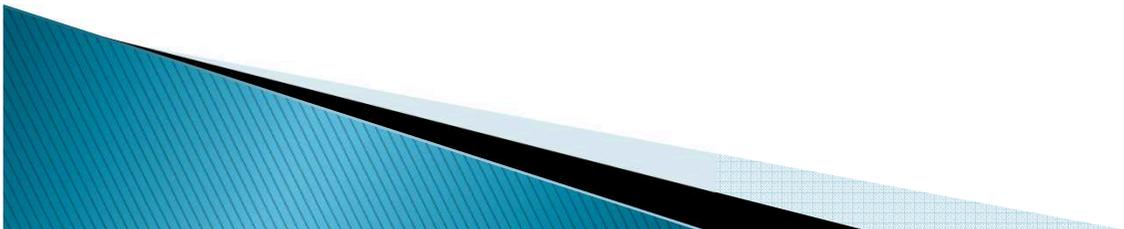
# *Conosci le diverse strategie di ricerca? Quale reference fai??*

- ▶ Conosci il tuo pubblico?
- ▶ Sai come naviga in rete?
- ▶ Conosci le sue strategie di ricerca?
- ▶ Osserva il tuo pubblico e suddividilo in:
  - ▶ LEARNERS
  - ▶ ADVENTURES
  - ▶ Crea esercizi e simulazioni...



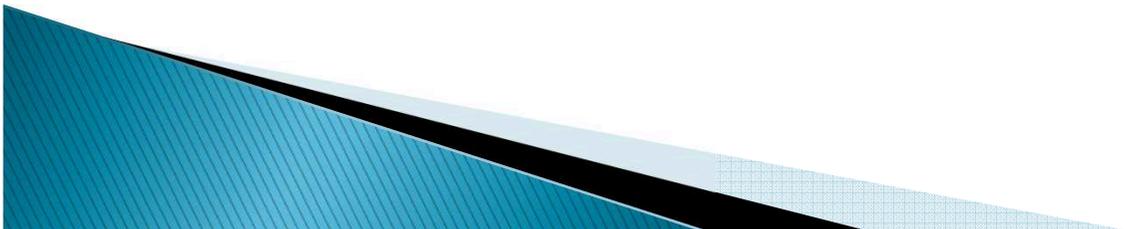
# Tipologia di “ricercatori”

- ▶ **Searcher/reader** , tipicamente, si avvicina alle risorse forte di un set di preconoscenze e di regole, senza le quali non potrebbe usare proficuamente un motore e di ricerca
- ▶ **Browser/streaker**, al contrario, impara in modo più accidentale, mettendo progressivamente a fuoco informazioni relativamente generiche
- ▶ **Serendip/stroller** , infine, impara in modo totalmente incidentale, perché “scopre” e perché trae piacere dalla scoperta di qualcosa di nuovo



# Percorsi informali

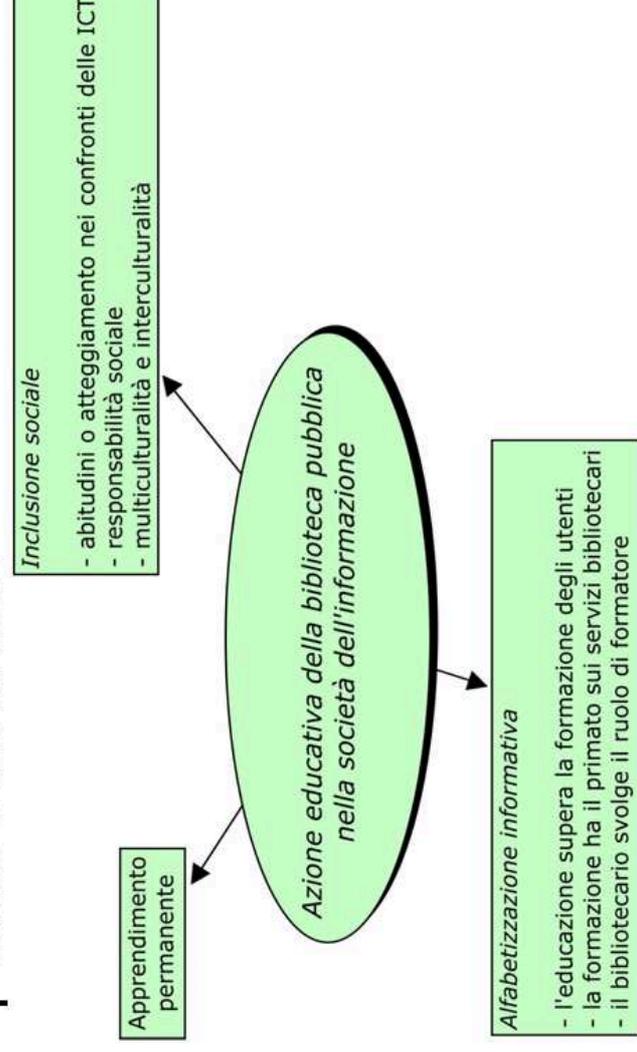
- ▶ Obiettivo: acquisizione di competenze che rimangono per tutta la vita
- ▶ Lo staff della biblioteca deve:
  - Realizzare un progetto strutturato in ambito informale...
  - Usare il web per comunicare
  - Acquisire capacità didattiche prendendo in prestito e studiando **METODOLOGIE** e **STRATEGIE** formative, es. *problem solving*



# Biblioteche: nuovi compiti

● ● ●

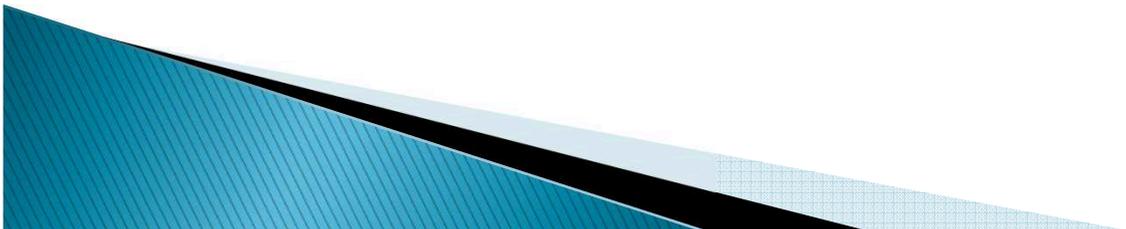
Quale ruolo per la biblioteca pubblica nella società delle informazioni contestualizzate, tacite e condivise?



ICT : Information and communication technologies

# Quali competenze di base?

- ▶ Concetto di *information skill*: abilità di base per muoversi nel mondo della conoscenza
- ▶ NON sono abilità informatiche ma competenze indispensabili nel *lifelong learning*



# Biblioteca come centro di apprendimento informale

- ▶ 60% dell'apprendimento proviene da contesti informali (cellulari, palmari, *wiki*, *podcast*...)
- ▶ la biblioteca diventa un “istituto di apprendimento”
- ▶ **dalle istruzioni ai percorsi personalizzati**
- ▶ capacità di filtrare la memoria immensa, in un percorso di costruzione attiva della conoscenza in cui ciascuno è in grado di comprendere il significato di ogni tipo di informazione



# Biblioteca come casa dell'apprendimento flessibile

biblioteca  
come centro di  
apprendimento  
informale



passando attraverso  
momenti di  
socializzazione e di  
discussione sull'uso  
delle risorse digitali

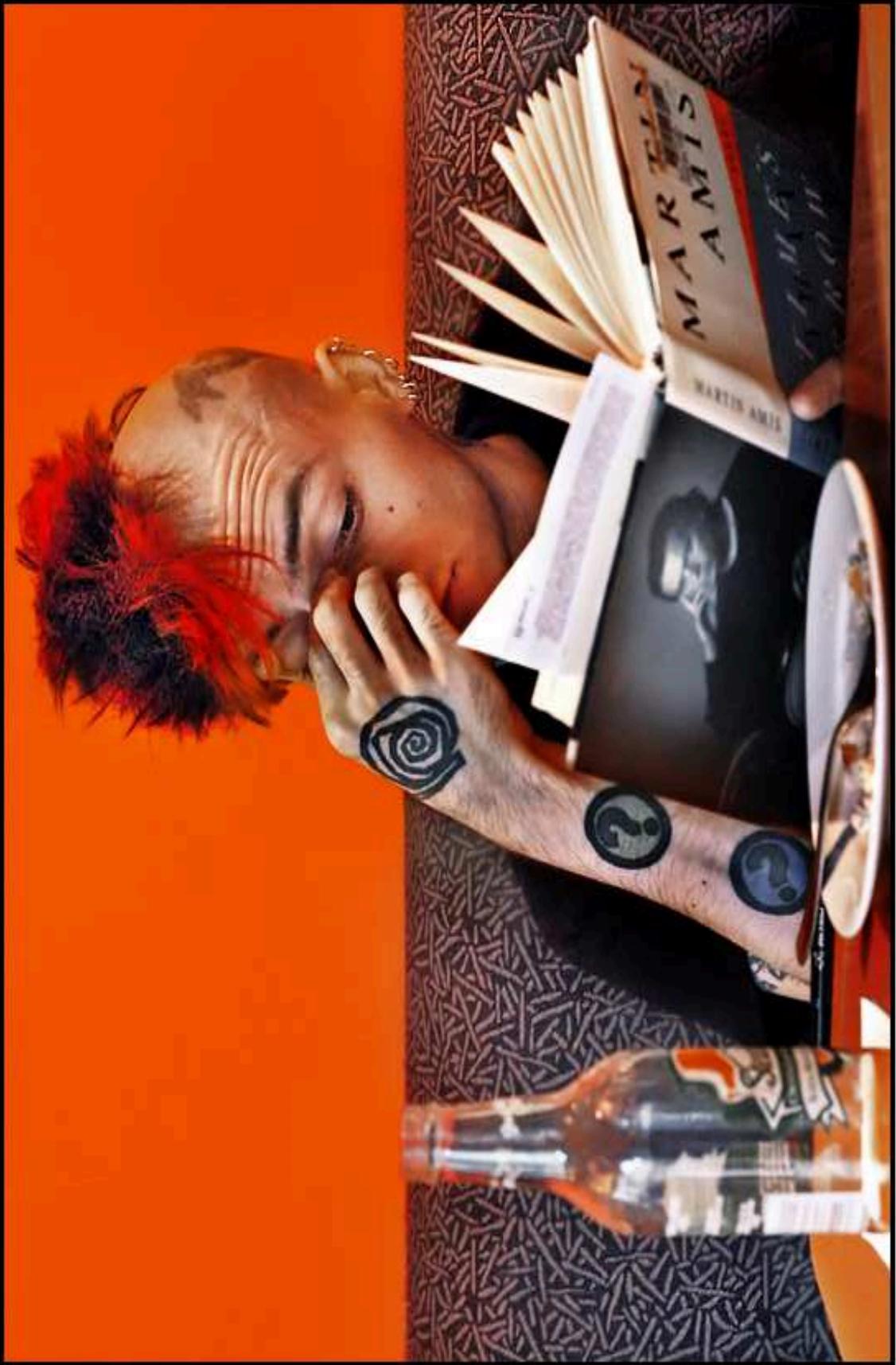


autonomia di  
giudizio



l'utente potrà  
sviluppare una  
capacità di indagine  
critica

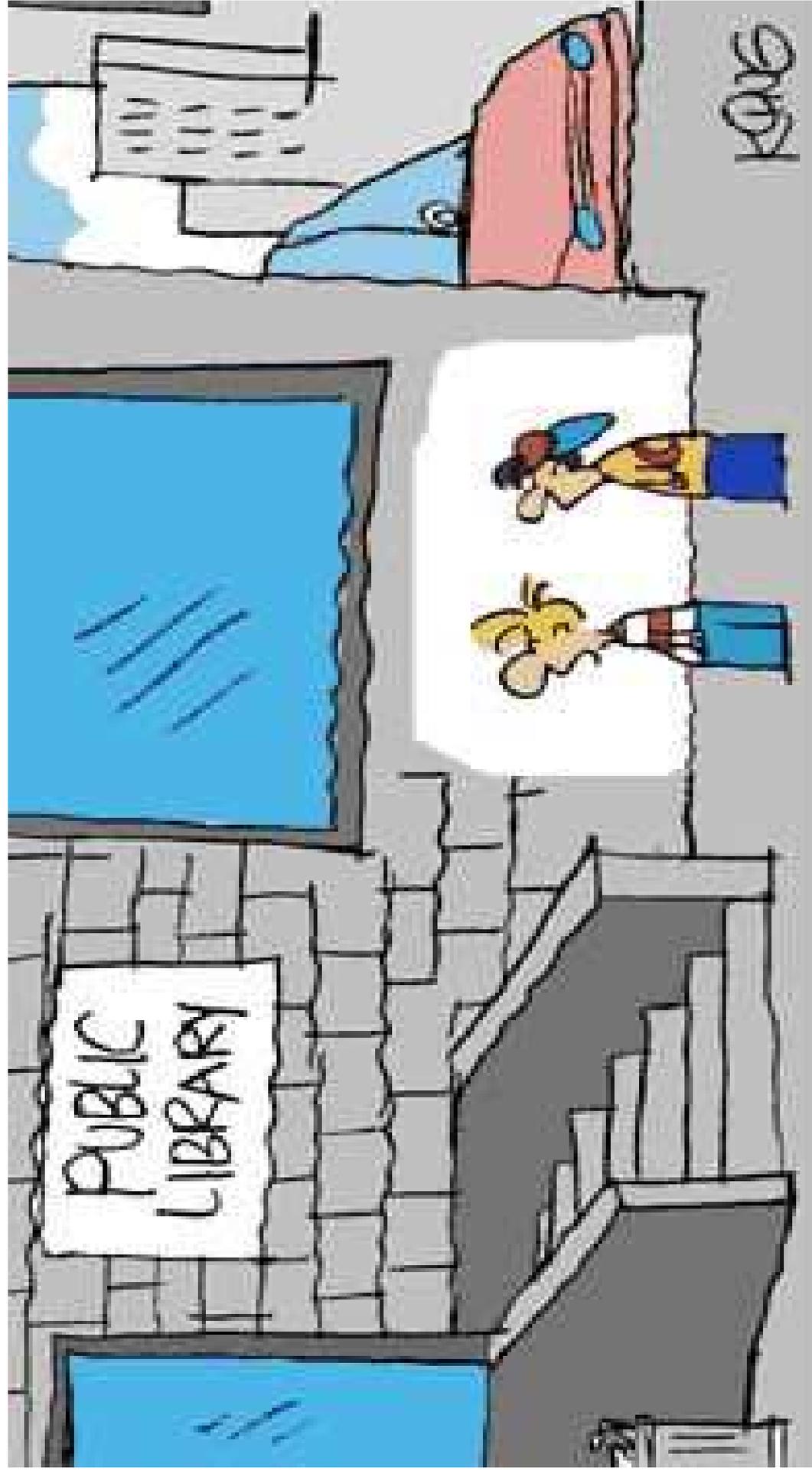




# Apriamo un blog?



- ▶ Conferisce un valore aggiunto alla homepage della biblioteca
- ▶ Stimola nuovi visite e nuovi visitatori
- ▶ Modifica la biblioteca con ogni nuovo post che arriva: si crea il senso di comunità

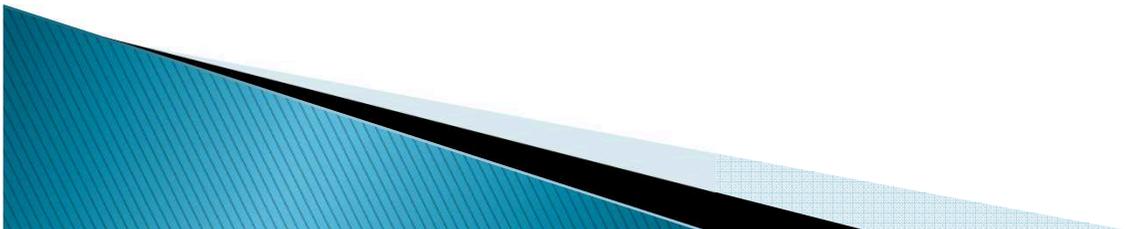


*"I read a story about this place on the Internet. But I didn't think it actually existed."*

# Formazione continua

- ▶ Servono nuove competenze
  - legate al mondo dell'e-learning per raggiungere mondi lontani
  - legate all'uso avanzato degli strumenti di rete
  - *legate ai linguaggi, agli stili, agli strumenti comunicativi delle giovani generazioni, nativi digitali*
  - legate alla sfida del *lifelong learning*

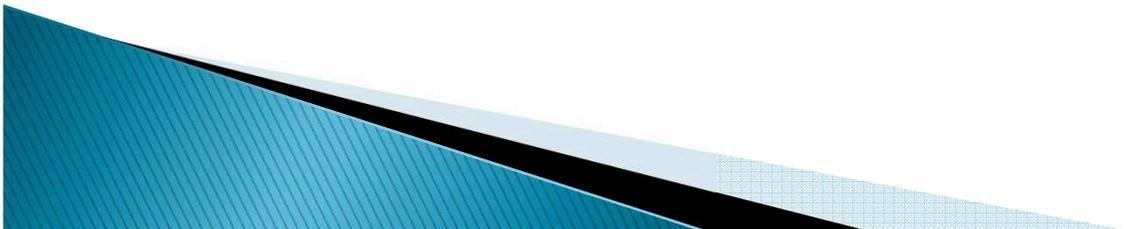
La buona notizia: tutto questo è interessante e perfino divertente...



## ...Nuove parole all'orizzonte...

- ▶ Apprendimento
- ▶ Insegnamento
- ▶ Formazione
- ▶ Alfabetizzazione

ma non dobbiamo spaventarci!!!  
usa il Glossario, completalo!!



# Momenti formativi per gli utenti/fan

- ▶ Navigazione *on line* alla ricerca di siti affidabili (vedi i criteri ...)
- ▶ Differenziate strategie di ricerca personalizzate a seconda delle modalità di apprendimento individuale e stile cognitivo

*NB Non c'è vento per il marinaio che non sa dove andare.....*



# Anche per il personale...

## Corso di formazione per il personale delle biblioteche



*Come scrivere e comunicare efficacemente in biblioteca:*

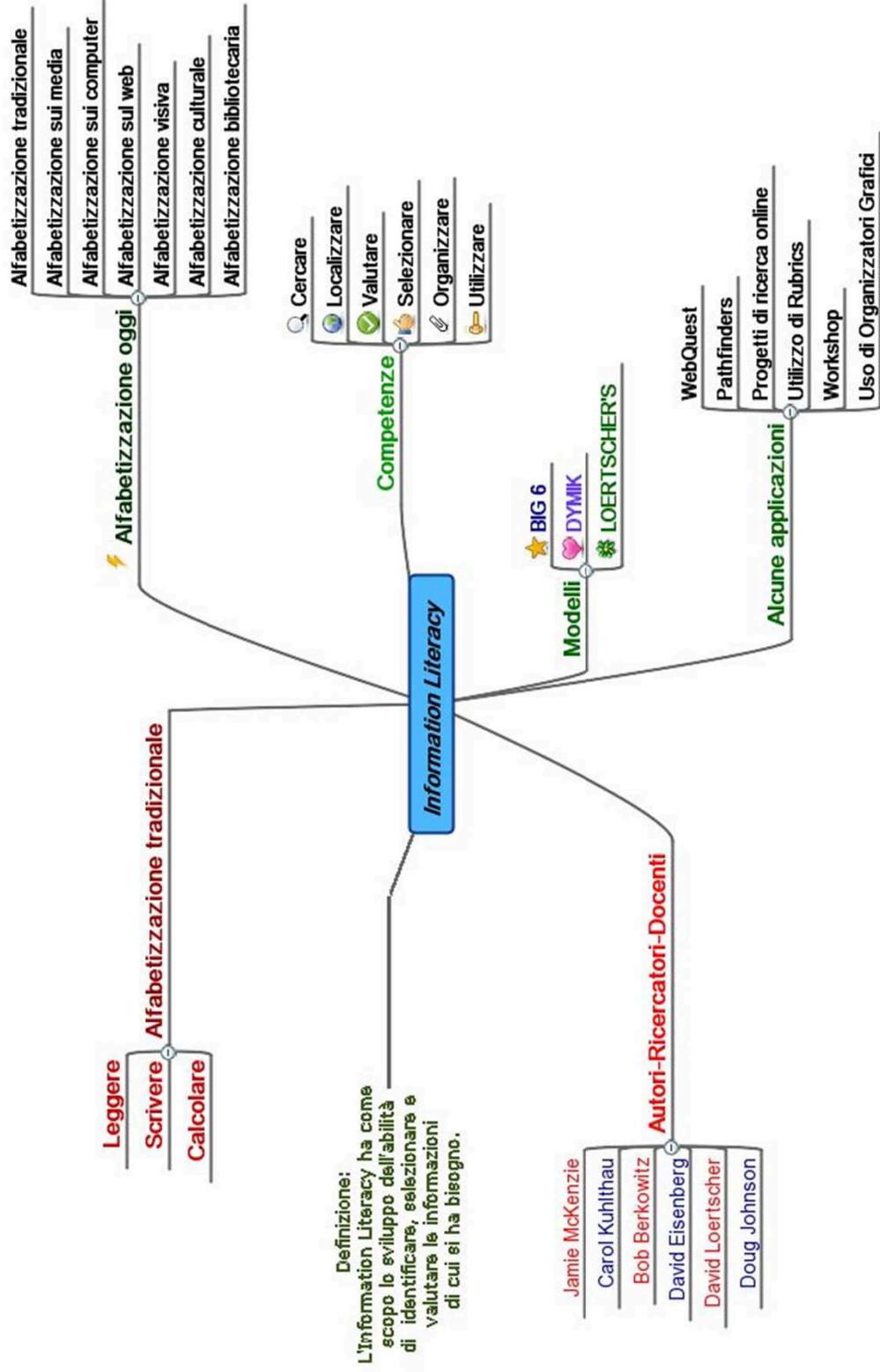
**9.30/13-14.30/18.00**

### **Linee guida del corso:**

- Conosciamo il nostro pubblico, reale e remoto
- Ideiamo e organizziamo un testo
- Sintetizziamo le informazioni da comunicare, scrivendo frasi brevi e chiare
- Scriviamo in positivo, usando parole comuni
- Curiamo la forma grafica anche dei cartelli e degli avvisi
- Usiamo termini tecnici consapevolmente, spiegandoli se necessario
- Comuniciamo con il corpo: la prossemica
- Dalla lettera tradizionale alla posta elettronica e vari modelli di e-mail (formale, informale...)
- Parliamo come loro: analisi del linguaggio giovanile
- Luoghi e spazi del web 2.0: quali forme di scrittura?

# Information literacy o media literacy?

(vedi Glossario...)



# Oltre la tesi....

## Modulo 4: oltre l'informazione bibliografica



Esercitazione n. 4 - Come  
redigere un curriculum  
europeo

con indicazioni pratiche   
tratte dal curriculum redatto  
da una neolaureata



# Numerosi attori coinvolti

- ▶ catalogatore, operatore del reference
- ▶ tutor e altro personale della biblioteca (coach, facilitatore...)
- ▶ utenti con competenze e bisogni diversi
- ▶ tirocinante e altri stagisti, studenti, dottorandi, insegnanti, ricercatori...



# Cambiamento nel ruolo professionale: tutor o facilitatori o mediatori

- ▶ Tutor o mediatore organizzerà:
  - ▶ momenti conoscitivi preliminari sull'uso della biblioteca reale e delle risorse virtuali, lezioni vissute sempre come momento di inclusione sociale
  - ▶ nelle biblioteche accademiche si svolgono percorsi formativi per acquisire crediti
  - ▶ attività di promozione e attività di organizzazione eventi in presenza e a distanza
  - ▶ esercitazioni individuali e di gruppo in aule informatiche per introdurre all'uso delle risorse digitali e incoraggiare le competenze elettroniche, utilizzo strumenti del web 2.0  
(Facebook in biblioteca, Biblioclick, Blog...)
- 

# WEB 2.0??

- ▶ ...Chiamatelo come volete, tanto è qui in mezzo a noi... (T. O'Reilly, 2005)
- ▶ Si tende ad indicare come web 2.0 l'insieme di tutte quelle applicazioni online che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente (Wikipedia)



## Con web 2.0:

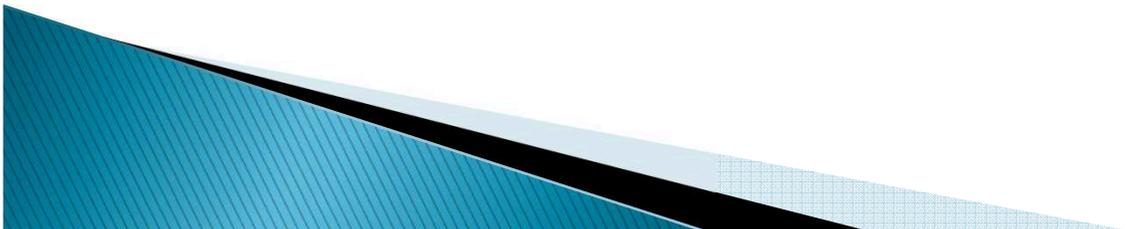
- ▶ **Condivisione di contenuti creati dagli utenti**
- ▶ **I programmi sono accessibili a tutti**
- ▶ **Web diventa spazio collaborativo**
- ▶ **Utenti/partecipanti producono contenuti**
- ▶ **Nascono strategie di navigazione diverse**



# Web 2.0 – Parole chiave

Insieme di tecnologie caratterizzate da:

- ▶ interattività
- ▶ produzione
- ▶ condivisione
- ▶ fusione di strumenti di pubblicazione e comunicazione



# Nuovo ruolo della biblioteca

## BIBLIOTECA



mediazione informativa  
+  
mediazione formativa  
(manuali, slide, tutorial,  
virtual reference desk ...)

punto di raccordo tra  
la formazione formale e  
quella non formale

La biblioteca diventa luogo:

- dell'accesso alle risorse
- dell'incontro tra utenti reali e virtuali con tecniche di erogazione di corsi a distanza e centro del coordinamento di molteplici servizi

# Si allarga il pubblico della biblioteca

- ▶ *Corsi in presenza:* sull'uso dei dati in rete, riutilizzo...ricerca libri... e lavoro
- ▶ *Corsi e informazioni a distanza* per raggiungere un pubblico più vasto
- ▶ Progetti di digitalizzazione del patrimonio



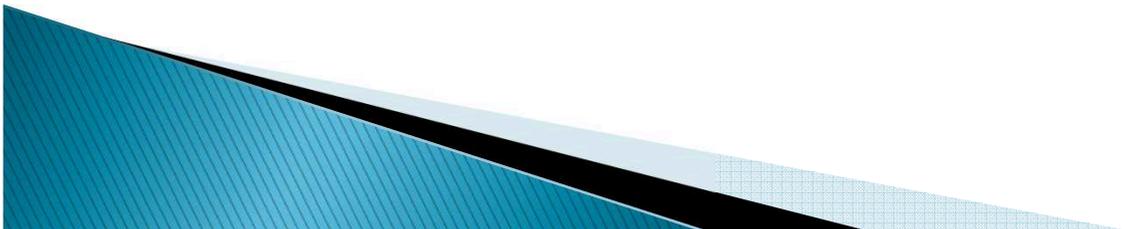
# Standard di qualità

- ▶ Accessibilità degli spazi, degli orari, tempo di prestito ...
- ▶ Tempestività legata alla richiesta es. libro in archivio, libro prenotato
- ▶ Trasparenza nella diffusione delle informazioni es. nuovo regolamento
- ▶ Efficacia tesa alla soddisfazione



# Chi sono i destinatari?

- ▶ Cittadini
  - ▶ Studenti
  - ▶ Studiosi
  - ▶ Docenti
  - ▶ Colleghi dell'ente
- 
- ▶ Chiarire bene la tipologia di servizio di cui usufruiranno: prestito breve, solo consultazione.....



# Carta dei servizi

- ▶ La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti
- ▶ Essa rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio
- ▶ Inoltre la carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca, rendendoli quanto più personalizzati e rispondenti ai bisogni degli utenti !!!!!



# Carta dei servizi

- ▶ La Carta dei servizi è un impegno scritto con cui il Comune di XXX :
  - \* facilita il rapporto fra cittadini e Comune,
  - \* presenta i suoi servizi,
  - \* promette un livello qualitativo stabilito per ciascun servizio offerto (standard di qualità esplicito, controllabile, esigibile),
  - \* garantisce un miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Il rispetto degli standard e l'ascolto della cittadinanza sono i riferimenti imprescindibili per la gestione dei servizi. In pratica, la Carta dei servizi è lo strumento con cui i cittadini verificano che il Comune rispetti gli impegni assunti



# Principi generali della carta

- ▶ Eguaglianza dei diritti
  - ▶ Imparzialità e neutralità
  - ▶ Continuità
  - ▶ Partecipazione
  - ▶ Efficienza, efficacia e qualità
- 
- ▶ Fine ultimo: fornire informazioni quanto più accessibili e trasparenti che sappiano comunicare chiaramente i servizi e i relativi standard



## DEFINIZIONI E PANORAMICA

- ▶ *Documento di trasparenza rivolto ai cittadini/utenti*
- ▶ *da un amministrazione pubblica o da una azienda erogatrice di un servizio di pubblica utilità*
- ▶ *l'ente esplicita i suoi orientamenti,*
- ▶ *dichiara le prestazioni che si impegna ad erogare*
- ▶ *e come intende operare in caso di mancato rispetto delle prestazioni promesse*
- ▶ *mette al centro le esigenze del cliente*



La Carta dei servizi può avere 3 ambiti di utilizzo:

- ▶ strumento di presentazione e comunicazione verso gli utenti
  - ▶ strumento che serve agli operatori per orientare il lavoro, raccogliere informazioni, indicazioni
  - ▶ strumento di comunicazione e accordo con i committenti
- 

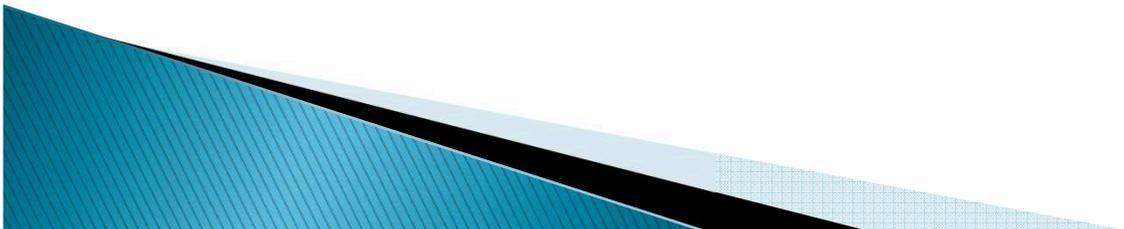
# Finalità e obiettivi

- ▶ In particolare, gli obiettivi che la Carta dei Servizi si propone sono i seguenti:
  - \* Informare e guidare il cittadino nella conoscenza e nella modalità di utilizzo dei servizi comunali;
  - \* Impegnare il Comune su obiettivi precisi e su modalità gestionali tese a sviluppare standard di qualità orientati all'eccellenza;
  - \* Valutare la qualità dei servizi erogati al cittadino in riferimento agli standard di qualità;
  - \* Impegnarsi con i cittadini per un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti;
  - \* Perfezionare la comunicazione con il cittadino e consentire una sua partecipazione attiva, per ottenere un contributo al controllo, alla correzione, all'innovazione ed evoluzione dei servizi erogati.



# Principi

- ▶ Il Comune di xxx organizza i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che dispone i principi sulla base dei quali vengono erogati i servizi pubblici:
- ▶ **Eguaglianza**  
Offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche



# Principi

- ▶ **Imparzialità**

Trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle Leggi ed ai Regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi

## **Continuità**

Assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio

- ▶ **Partecipazione**

Garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni



# Principi

- ▶ **Efficacia ed efficienza**

Ricerca la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità. Garantire un semplice accesso ai servizi, la flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti

## **Chiarezza e trasparenza**

Assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini



# Principi

- ▶ La Carta dei Servizi, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi, viene annualmente aggiornata
- ▶ Tutti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio eventi eccezionali o non prevedibili



# Rapporti con il cittadino

- ▶ L'ascolto dei cittadini e la loro soddisfazione vengono considerati prioritari dall'Amministrazione
- ▶ Gli operatori sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare suggerimenti o reclami di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta

## RECLAMO:

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, con tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- \* la qualità del servizio reso
  - \* il mancato rispetto degli standard promessi
  - \* il comportamento del personale
- 

# Rapporti con il cittadino

- ▶ Suggestimenti o reclami possono essere presentati anche per posta elettronica
- ▶ Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta ai suggestimenti o reclami
- ▶ Modulo ben visibile!!



# Alcuni indicatori possibili

- ▶ Libri prestati / libri disponibili
- ▶ Incremento annuo di prestiti
- ▶ Incremento annuo di utenti per servizi differenziati
- ▶ Prestiti per abitante
- ▶ Numero iscritti / numero abitanti



# Principi legislativi

- \* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- \* Decr. Lgs. 30 luglio 1999, nr. 286 – Capo III – Art. 111 “Qualità dei Servizi Pubblici e Carta dei Servizi”



# Progetti di miglioramento

Le attività che la biblioteca si propone nell'arco di validità della carta, a breve e medio termine, per rispondere meglio alle esigenze dell'utenza e migliorare le sue prestazioni



# Da dove si parte?

- ▶ Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito
- ▶ Gli utenti possono presentare suggerimenti per acquisto utilizzando un'apposita modulistica, cui si darà risposta in un tempo stabilito
- ▶ Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio



# Suddivisione lettori in base al soddisfacimento

- ▶ Lettori fedeli
- ▶ Lettori TRATTENUTI con basso grado di soddisfazione
- ▶ Lettori PERDUTI perché insoddisfatti
- ▶ Lettori NON DIFESI... hanno scelto altre biblioteche



# Vecchi e nuovi servizi

- ▶ Importanza delle ASPETTATIVE: quale immagine della biblioteca circola?
- ▶ Biblioteca può essere raggiunta:
  - ▶ a) di propria iniziativa
  - ▶ b) in risposta alla strategia di comunicazione

Quindi è IMP. Non creare FALSE ASPETTATIVE e  
NON creare ASIMMETRIE nei servizi

Costruire insieme i valori della Biblioteca

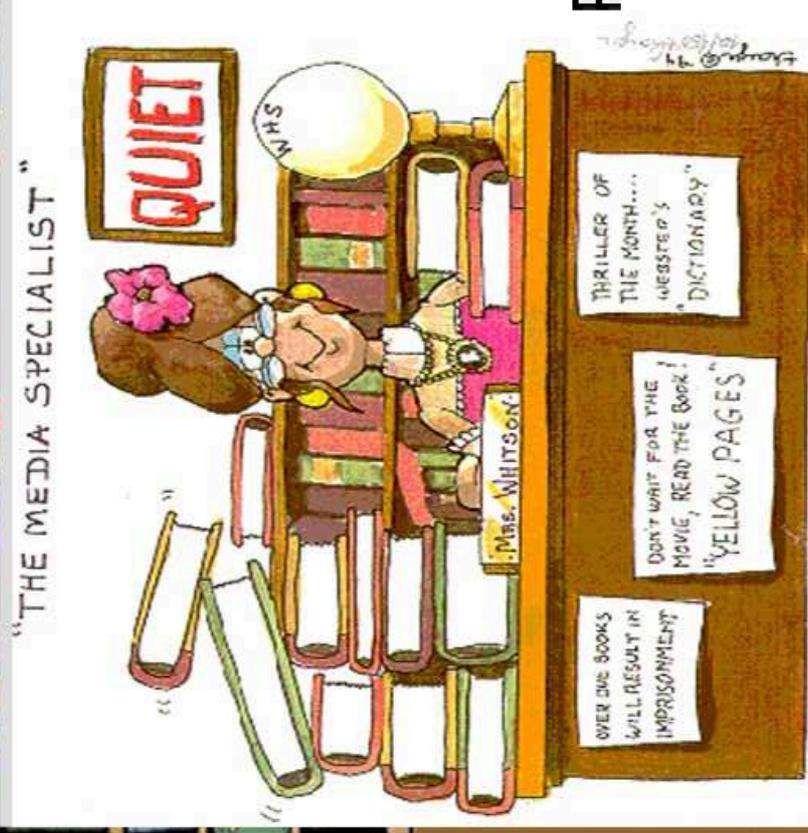


# La biblioteca come casa della qualità: alcune garanzie

- ▶ Accessibilità dei sistemi
- ▶ Stabilità della comunicazione
- ▶ Facilità della connessione
- ▶ Facilità della ricerca delle informazioni
- ▶ Download e stampa dei dati o salvataggio
- ▶ Utilità del supporto del personale
- ▶ Ampiezza dell'offerta delle informazioni



# Nuovi profili



Mediatori

Organizzatori

Facilitatori

Comunicatori

Innovatori

Pensatori creativi

Trendsetter