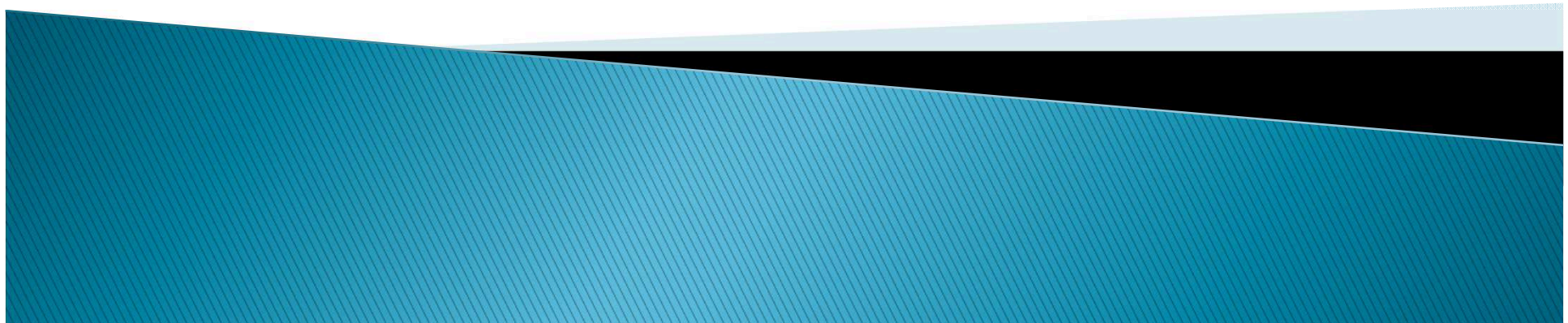


La carta dei servizi nelle biblioteche pubbliche: principi e obiettivi

*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

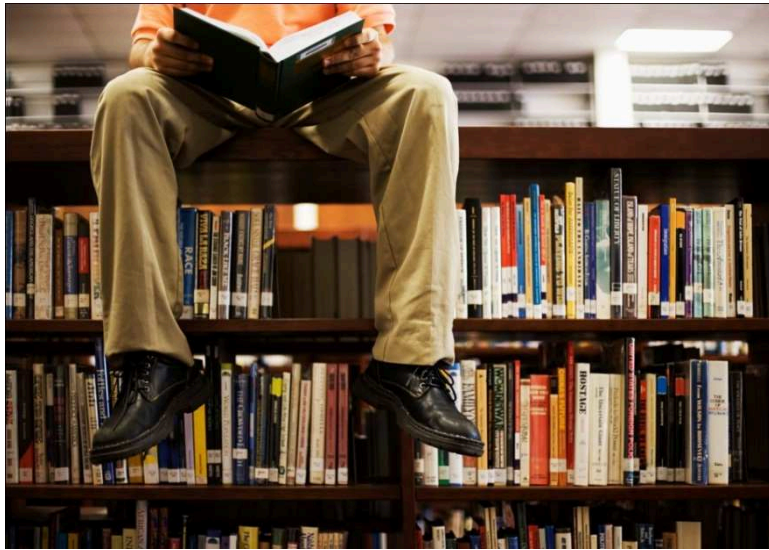


In biblioteca per formarsi in maniera informale

- ▶ 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



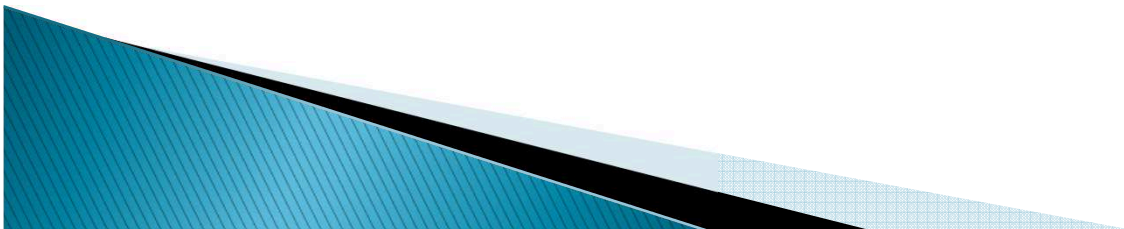
Corsi formali e informali

▶ 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

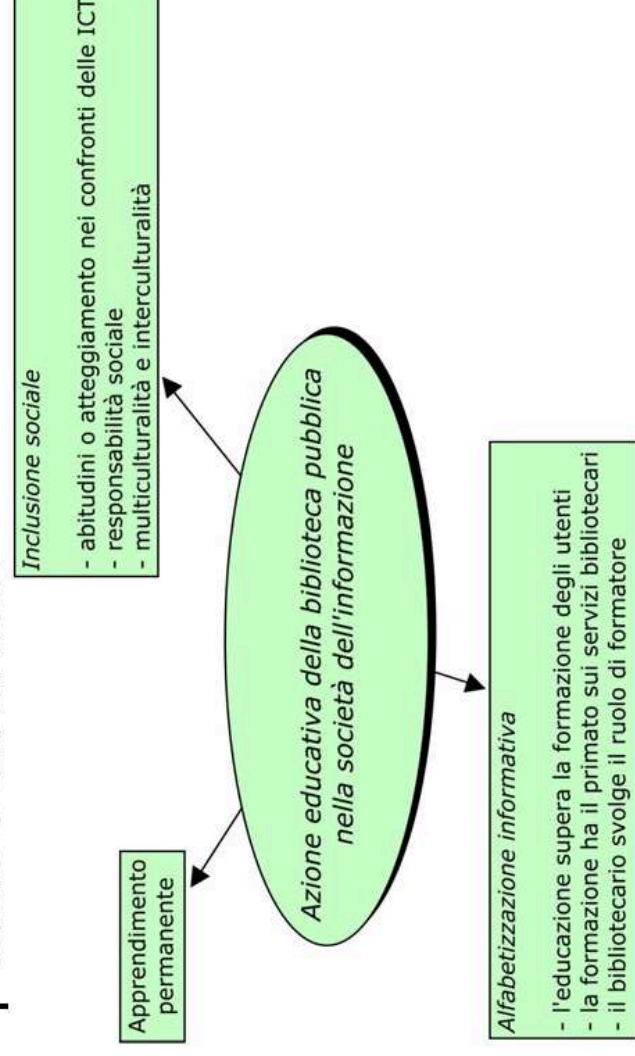
- ▶ Obiettivo: acquisizione di competenze che rimangono per tutta la vita
- ▶ Lo staff della biblioteca deve:
 - Realizzare un progetto strutturato in ambito informale...
 - Usare il web per comunicare
 - Acquisire capacità didattiche prendendo in prestito e studiando **METODOLOGIE** e **STRATEGIE**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

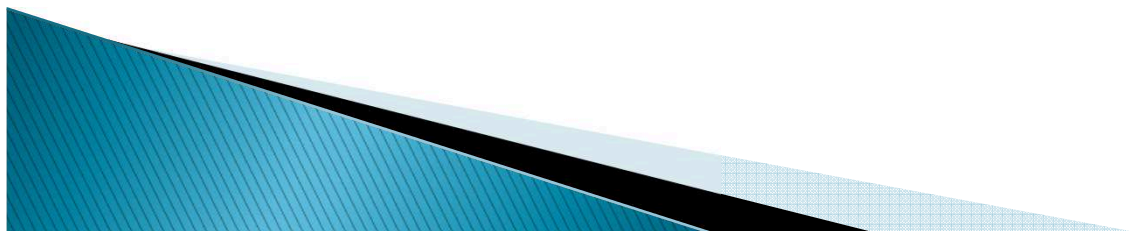
Quali competenze di base?

- ▶ 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

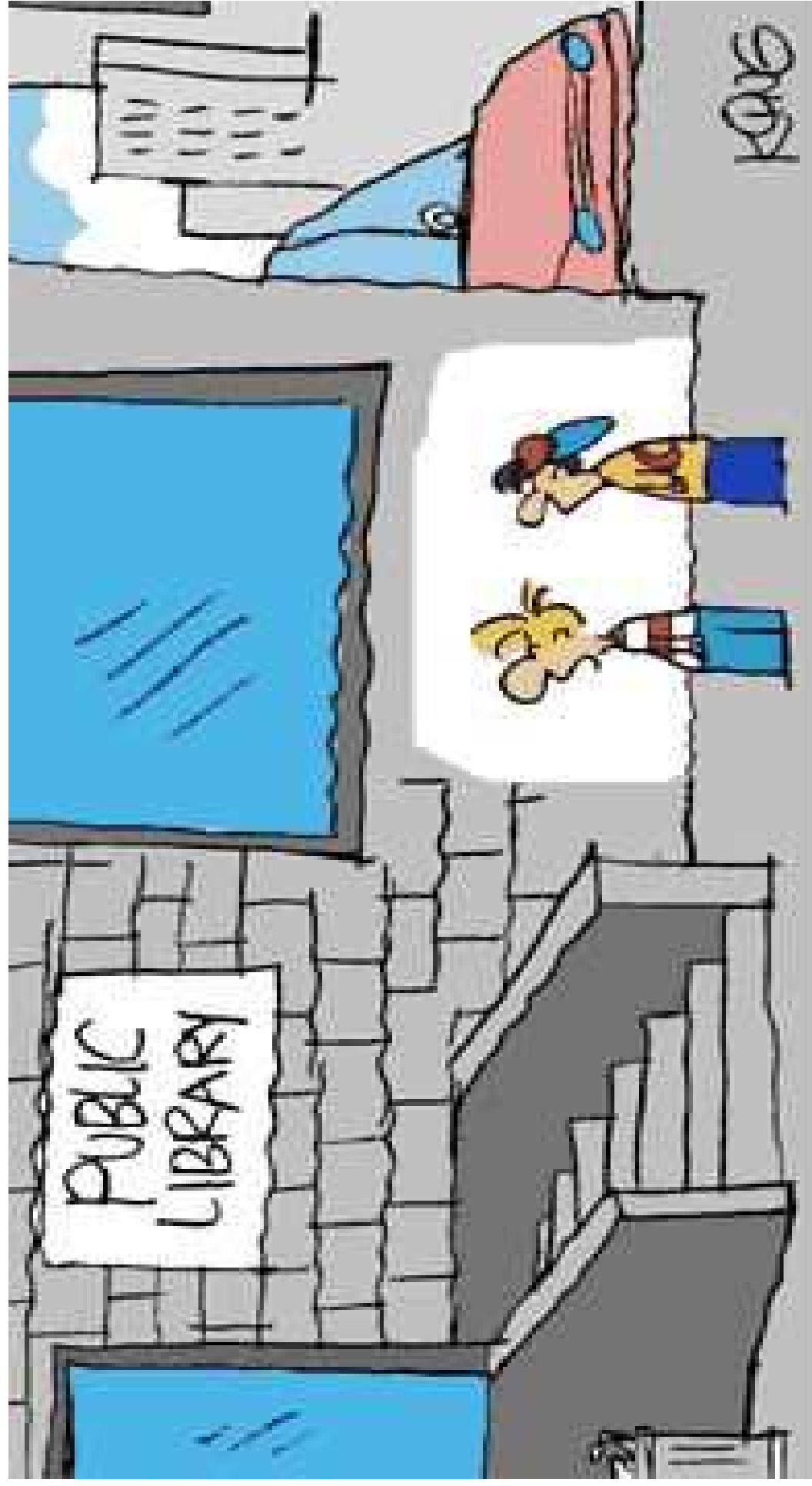




Apriamo un blog?



- ▶ 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:

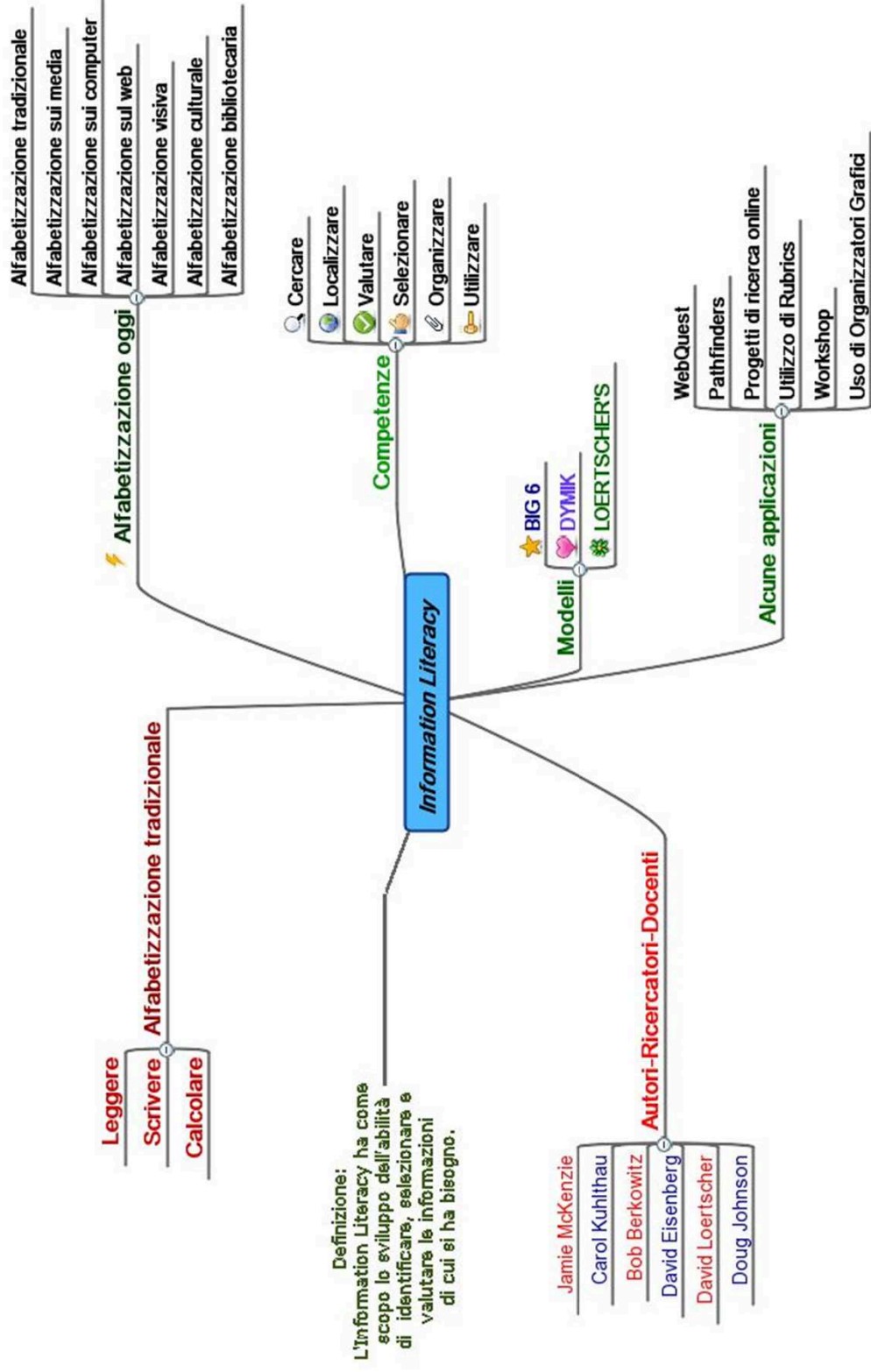
9.30/13-14.30/18.00

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
- Comunichiamo 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



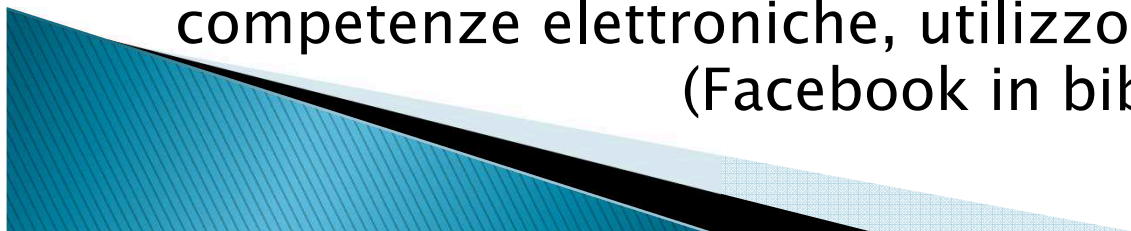
Numerosi attori coinvolti

- ▶ 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

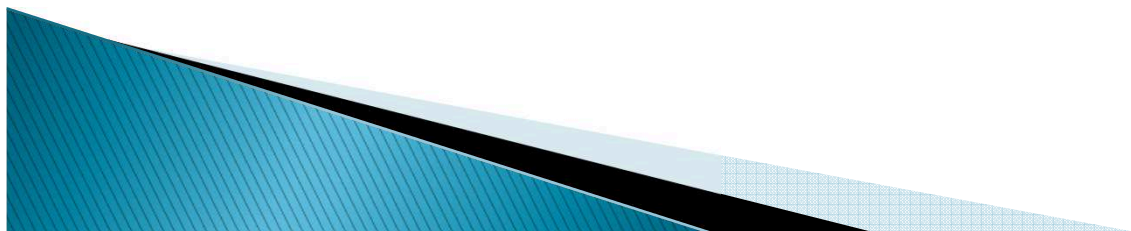
Quindi è IMP. Non creare FALSE ASPETTATIVE e
NON creare ASIMMETRIE nei servizi

Costruire insieme i valori della Biblioteca

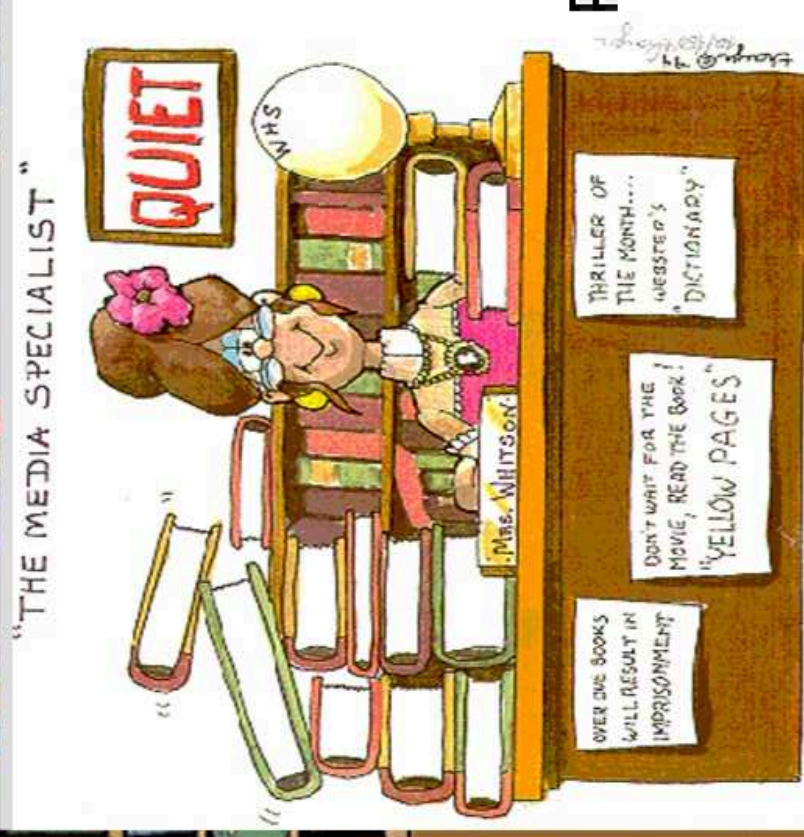


La biblioteca come casa della qualità: alcune garanzie

- ▶ 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