

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Definire le condizioni di erogazione e fruizione del servizio di biblioteca, redigendo la carta dei servizi, regolando le modalità di consultazione, ricerca e accesso e le modalità di riproduzione testi

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Definizione delle condizioni di erogazione e fruizione del servizio: **5 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Provvedere all'erogazione dei servizi di biblioteca, gestendo la consultabilità dei testi e la movimentazione degli stessi, supportando ed orientando gli utenti nella ricerca e curando le pratiche dei prestiti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Orientamento e supporto all'utenza: **5 casi**

Dimensione 2 - Consultazione: **4 casi**

Dimensione 3 - Prestiti: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Organizzare e diffondere le informazioni del patrimonio bibliografico, implementando sistemi informativi e coordinando la diffusione di pubblicazioni

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Organizzazione delle informazioni del patrimonio bibliografico: **3 casi**

Dimensione 2 - Diffusione delle informazioni relative al patrimonio bibliografico: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Definire le condizioni di erogazione e fruizione del servizio di biblioteca, redigendo la carta dei servizi, regolando le modalità di consultazione, ricerca e accesso e le modalità di riproduzione testi

1 - DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Grado di complessità 3

1.3 PROGETTAZIONE SERVIZI

Progettare i servizi al pubblico (es. accoglienza, orientamento e reference, consultazione, prestito, riproduzione, ecc..), in relazione alle caratteristiche della biblioteca, alle tipologie di pubblico e alla strategia di offerta, disciplinando le modalità e le procedure per l'erogazione (es. procedure di identificazione, servizi a pagamento / rimborso spese, tipo di fruizione delle raccolte, norme su dati personali, ecc.)

Grado di complessità 2

1.2 MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Definire una procedura e strumenti per il monitoraggio e la valutazione dei servizi erogati e della customer satisfaction, sulla base della rilevazione di specifici indicatori (es. tipo richiesta, tipo intervento, strumenti utilizzati, esito, tempo dedicato, dati utente, ecc.)

1.2 COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

Stabilire modalità di collaborazione nell'ambito di sistemi bibliotecari, reti catalografiche, network per la gestione della fornitura interbibliotecaria di documenti, accordi per lo sviluppo coordinato delle collezioni, ecc.

Grado di complessità 1

1.1 ELABORAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Elaborare la Carta dei Servizi con l'indicazione delle prestazioni assicurate, il livello di qualità atteso e le modalità della loro fruizione, le forme di controllo messe a disposizione degli utenti

1.1 PREDISPOSIZIONE REGOLAMENTO

Predisporre il Regolamento della biblioteca in cui siano indicate le caratteristiche e le finalità dell'ente, il patrimonio documentale, l'organizzazione funzionale, i servizi offerti, i rapporti istituzionali con il pubblico

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Caratteristiche della biblioteca, delle tipologie di pubblico e della strategia di offerta
- Linee guida sui servizi bibliotecari
- Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche
- Linee guida per la valutazione delle biblioteche
- Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche
- Codice deontologico dei bibliotecari
- Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
- Personal computer e software gestionale

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di progettazione di servizi bibliotecari
- Metodi e tecniche di monitoraggio e valutazione della customer satisfaction
- Procedure per la cooperazione interbibliotecaria
- Metodi e tecniche di comunicazione e negoziazione

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Carta dei Servizi della biblioteca redatta
- Regolamento della biblioteca definito
- Servizi bibliotecari progettati (es. accoglienza, orientamento e reference, consultazione, prestito, riproduzione ecc.), con indicazione delle modalità e delle procedure per l'erogazione al pubblico
- Procedura per il monitoraggio e valutazione della customer satisfaction definita

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Le tipologie di biblioteche
2. Le tipologie di pubblico di riferimento
3. Le tipologie di strategie di offerta

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per una tipologia di biblioteca e sua strategia di offerta, impostazione di regolamento, caratteristiche dei servizi e relativa carta, con riferimento alle differenti tipologie di pubblico interessate
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di monitoraggio e valutazione della customer

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

satisfaction, con riferimento alle tipologie di servizi e pubblico oggetto della prova prestazionale

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Provvedere all'erogazione dei servizi di biblioteca, gestendo la consultabilità dei testi e la movimentazione degli stessi, supportando ed orientando gli utenti nella ricerca e curando le pratiche dei prestiti

1 - ORIENTAMENTO E SUPPORTO ALL'UTENZA

Grado di complessità 5

1.5 FORMAZIONE UTENZA

Organizzare attività didattico-formative da erogare agli utenti per l'acquisizione di competenze nell'uso dei servizi della biblioteca e delle risorse informative anche remote (es. information literacy, digital literacy, ecc.)

Grado di complessità 4

1.4 SUPPORTO ALLA RICERCA

Supportare l'utente nella ricerca dei documenti e nella selezione degli stessi, attraverso varie tipologie di servizi informativi e con riferimento a risorse locali e remote, cartacee e digitali, per esigenze più articolate e complesse

Grado di complessità 3

1.3 ISTRUZIONE UTENZA

Istruire l'utenza sulle modalità di ricerca dei documenti attraverso l'utilizzo / consultazione di strumenti in uso nella biblioteca (es. cataloghi cartacei e/o online, banche dati e ricerca in rete, ecc.), anche fornendo informazioni sulle modalità di indicizzazione (es. classificazione, soggettazione)

Grado di complessità 2

1.2 ANALISI BISOGNI INFORMATIVI

Analizzare i bisogni informativi dell'utente, dichiarati e non, formulati anche a distanza (es. via posta elettronica, form online, chat ecc.), in relazione alle conoscenze e competenze dell'utente, alle caratteristiche e agli obiettivi della ricerca

Grado di complessità 1

1.1 ACCOGLIENZA UTENZA

Accogliere le diverse tipologie di utenza (es. studenti, docenti, ricercatori, bambini, ecc.),

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

gestendone i dati sensibili in base alle procedure interne e alle norme vigenti, presentando i servizi offerti dalla biblioteca e le modalità di fruizione degli stessi (consultazione, prestito, riproduzione, ecc.), in coerenza a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e/o dal Regolamento

2 - CONSULTAZIONE

Grado di complessità 4

2.4 ALLESTIMENTO SPAZI

Allestire gli spazi dedicati alla consultazione e al reference, mantenendo ordinate e aggiornate le raccolte in esse contenute (es. scaffali con risorse di pronto uso, scaffali multiculturali ecc.)

Grado di complessità 3

2.3 ALLESTIMENTO TECNOLOGIE

Allestire con dotazioni tecnologiche alcuni spazi riservati all'utenza (es. postazioni pc per consultazione cataloghi, banche dati, risorse web, ecc.)

Grado di complessità 2

2.2 SUPERVISIONE SALE

Supervisionare le attività degli utenti (es. consultazione diretta) nelle sale di lettura

Grado di complessità 1

2.1 MOVIMENTAZIONE DOCUMENTI

Movimentare i documenti presenti in biblioteca (es. dal magazzino al bancone) per la distribuzione all'utenza e/o per il servizio di deposito librario, sulla base delle procedure e dei protocolli previsti

3 - PRESTITI

Grado di complessità 4

3.4 FORNITURA DOCUMENTI A DISTANZA (DD)

Erogare il servizio di fornitura a distanza di riproduzioni di documenti (documenti propri richiesti da altre biblioteche, documenti di altre biblioteche), in coerenza alle procedure previste, utilizzando gli applicativi informatici e le attrezzature specifiche di riproduzione (es. fotocopiatrici, scanner, fax, apparecchi fotografici, ecc.), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore

Grado di complessità 3

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

3.3 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL)

Erogare il servizio di prestito interbibliotecario per i documenti disponibili presso altre biblioteche e non in sede e per i documenti propri richiesti da altre biblioteche, in coerenza alle procedure previste, utilizzando gli eventuali applicativi informatici in dotazione alla biblioteca

Grado di complessità 2

3.2 SERVIZIO DI PRESTITO

Erogare il servizio di prestito in coerenza alle procedure previste, alle tipologie di documenti, al loro stato di conservazione, utilizzando gli eventuali applicativi informatici in dotazione alla biblioteca (es. modulo del software gestionale in uso)

Grado di complessità 1

3.1 SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

Erogare il servizio di riproduzione in sede (anche autogestito dall'utente) in coerenza alle procedure previste, alle tipologie di documenti, al loro stato di conservazione, con l'ausilio di attrezzature specifiche (es. fotocopiatrici, scanner, fax, apparecchi fotografici, ecc.) e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Carta dei Servizi e Regolamento
- Materiali informativi e/o formativi sui servizi e sul patrimonio bibliotecario
- Patrimonio bibliografico (es. libri, periodici, materiale documentario, ecc.)
- Cataloghi cartacei e on line
- Banche dati e/o sistemi informativi (es. OPAC)
- Normativa sulla protezione dei dati personali
- Modulistica specifica
- Scheda utente (format)
- Arredi speciali e segnaletica
- Attrezzature elettroniche, informatiche e audiovisive
- Personal computer e software gestionale
- Fotocopiatrice, scanner, apparecchi fotografici

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e Tecniche di ricerca bibliografica
- Metodi e Tecniche di indicizzazione
- Principi di catalogazione e standard catalografici
- Operatività di database catalografici
- Metodi e Tecniche di analisi dei bisogni (per gruppi di utenti)
- Metodi e Tecniche per allestimento spazi, con materiale bibliografico e tecnologie
- Protocolli di movimentazione e accesso al prestito
- Procedure per il prestito interbibliotecario e document delivery
- Tecniche di movimentazione di materiale/documenti bibliografici
- Metodi e tecniche di comunicazione e negoziazione
- Normativa sul diritto d'autore

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Cliente accolto e supportato nella ricerca dei documenti
- Informazioni erogate agli utenti / pubblico sulla base di quanto richiesto
- Attività didattico-formative sull'uso dei servizi della biblioteca e delle risorse informative erogate al pubblico
- Spazi dedicati alla consultazione e al reference allestiti con raccolte ordinate e aggiornate
- Servizio di prestito attivo, anche in modalità interbibliotecario (ILL) e a distanza (DD)
- Servizio di riproduzione garantito da attrezzature specifiche, nel rispetto delle procedure e dello stato di conservazione dei documenti
- Schede utente compilate, complete di acquisizione consenso

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di biblioteca e relativo patrimonio documentario
2. Tutte le tipologie di utenti
3. L'insieme delle tecniche di accoglienza, informazione, istruzione e/o supporto all'utenza nella ricerca di documenti, anche con l'utilizzo di strumenti cartacei e/o digitali

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di biblioteca simulazione della erogazione di un servizio di orientamento e supporto ai servizi bibliotecari, con riferimento ad almeno due tipologie di utenza
2. Colloquio tecnico relativo alle principali procedure (e relativi applicativi informatici) di prestito bibliotecario, interbibliotecario e a distanza (ILL, DD)

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Organizzare e diffondere le informazioni del patrimonio bibliografico, implementando sistemi informativi e coordinando la diffusione di pubblicazioni

1 - ORGANIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI DEL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

Grado di complessità 2

1.2 CATALOGAZIONE DOCUMENTI

Catalogare e indicizzare i documenti della biblioteca (es. libri, periodici, materiale documentario, ecc.), secondo gli standard e le regole di catalogazione, implementando il sistema informativo in uso alla biblioteca, eventualmente consultabile in internet (es. OPAC)

Grado di complessità 1

1.1 DIGITALIZZAZIONE PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

Curare progetti di digitalizzazione del patrimonio bibliografico, selezionando le pubblicazioni da riprodurre, individuando strumenti, piattaforme e formati idonei per l'archiviazione e l'indicizzazione

1.1 CONDIVISIONE RISORSE ELETTRONICHE

Curare la messa a disposizione del pubblico di risorse elettroniche acquisite in abbonamento e/o selezionate online, attraverso il sito istituzionale e/o l'individuazione di piattaforme idonee, stabilendo procedure specifiche per l'accesso alle risorse, per le tipologie di utenti abilitati

2 - DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI RELATIVE AL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

Grado di complessità 3

2.3 PUBBLICAZIONI DELLA BIBLIOTECA

Realizzare pubblicazioni di vario genere (es. bollettini delle nuove accessioni, storie di fondi, atti di convegni, collane di studi sulle materie di specializzazione, bibliografie tematiche, ecc.) per promuovere la conoscenza dell'istituzione, del suo patrimonio e delle sue risorse

Grado di complessità 2

2.2 ORGANIZZAZIONE EVENTI

Organizzare eventi e attività culturali e di promozione della lettura (es. presentazioni di libri, letture

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

in pubblico, laboratori didattici, convegni ecc.)

Grado di complessità 1

2.1 REALIZZAZIONE MATERIALI INFORMATIVI

Realizzare materiali informativi e strumenti didattici per promuovere la conoscenza del patrimonio, dei servizi bibliotecari e il loro utilizzo (es. guida all'uso della biblioteca, video-tutorial, ecc.), differenziati per i diversi canali comunicativi (es. media, rete, ecc.) e per pubblico (es. giovani, studenti, docenti, ecc.)

2.1 INFORMAZIONE SUI SERVIZI BIBLIOTECARI

Diffondere le informazioni relative al patrimonio, ai servizi bibliotecari e al loro utilizzo mediante l'implementazione e la successiva manutenzione di diversi canali comunicativi (es. sezione dedicata sul sito istituzionale della biblioteca, social media, ecc.)

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Patrimonio bibliografico (libri, periodici, materiale documentario, ecc.)
- Risorse elettroniche (in abbonamento e/o selezionate on line)
- Banche dati e/o sistemi informativi (es. OPAC)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e Tecniche di catalogazione e indicizzazione
- Metodi e Tecniche di digitalizzazione
- Operatività delle risorse elettroniche, in abbonamento e/o selezionate online
- Metodi e tecniche di predisposizione di pubblicazioni, materiali informativi e strumenti didattici per la promozione della biblioteca e del suo patrimonio
- Metodi e Tecniche di comunicazione e promozione del patrimonio bibliografico

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Documenti della biblioteca catalogati e indicizzati
- Risorse elettroniche (in abbonamento e/o selezionate on line) rese disponibili al pubblico
- Pubblicazioni per la promozione (es. bollettini delle nuove accessioni, storie di fondi, atti di convegni, collane di studi sulle materie di specializzazione, bibliografie tematiche, ecc.) predisposti
- Materiali e strumenti informativi / formativi sul patrimonio e servizi bibliotecari distribuiti
- Sito internet sul patrimonio e servizi bibliotecari aggiornato
- Eventi di promozione della lettura e/o di promozione del patrimonio bibliografico pianificati e/o organizzati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di biblioteca e relativo patrimonio documentario (libri, periodici, materiale documentario, ecc.),
2. Un sistema informativo
3. Tutte le tipologie di utenti

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di biblioteca di relativo patrimonio documentario impostazione della catalogazione e indicizzazione di almeno tre tipologie di documenti, utilizzando il sistema informativo dato

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

2. Colloquio tecnico relativo alle differenze nello stile di diffusione/promozione del patrimonio della biblioteca oggetto di prova prestazionale, a seconda del media utilizzato e delle tipologie di utenza cui l'informazione/promozione è rivolta

ADA.22.01.16 - SERVIZI ALL'UTENZA DELLA BIBLIOTECA

FONTI

- Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche, 1994
- Manifesto IFLA/Unesco sulla biblioteca scolastica, 1999
- IFLA, Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie, 1999
- AIB, Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: misure, indicatori, valori di riferimento, 2000
- AIB, Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche, 2000
- Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo, 2002
- IFLA, Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche, 2003
- IFLA, Linee guida per i servizi bibliotecari per ragazzi, 2004
- Linee guida IFLA/UNESCO per le biblioteche scolastiche, 2004
- Fabio Metitieri - Riccardo Ridi, Biblioteche in rete: istruzioni per l'uso, Laterza, 2007
- Manifesto IFLA per la Biblioteca Multiculturale, 2008
- Giovanna Granata, Introduzione alla biblioteconomia, Il Mulino, 2009
- Guida alla biblioteconomia, a cura di Mauro Guerrini, Editrice bibliografica, 2009
- Giorgio Montecchi - Fabio Venuda, Manuale di biblioteconomia, Editrice bibliografica, 2013
- AIB, Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali, 2014
- Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni, a cura di G. Solimine e P.G. Weston, Carocci, 2015
- Legge n.4 del 13.1. 2013, Disposizioni in materia di professioni non organizzate
- Norma UNI 11535:2014, Qualificazione delle professioni per il trattamento di dati e documenti. Figura professionale del bibliotecario: Requisiti di conoscenza, abilità e competenza
- MIBAC, Decreto 20.5. 2019, Procedura per la formazione degli elenchi nazionali di archeologi, archivisti, bibliotecari, demoetnoantropologi, antropologi fisici, esperti di diagnostica e di scienza e tecnologia applicate ai beni culturali e storici dell'arte, in possesso dei requisiti individuati ai sensi della L. 110/2014
- AIB - Associazione Italiana Biblioteche
- IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions