

## 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

## 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