

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE REGIONALE PER ADDETTI AI MUSEI, ARCHIVI, BIBLIOTECHE – MAB

La carta dei servizi nelle biblioteche anche per fruitori con abilità differenziate

Ente promotore e finanziatore

Regione del Veneto, Direzione Beni Attività Culturali e Sport, Unità Organizzativa Beni e servizi culturali

Ente organizzatore

Associazione italiana biblioteche – Sezione Veneto

Tipologia percorso formativo

Corso base, Qualificazione EQF 6

Area tematica e codice OF: 5.3.6 Carte dei servizi

Riferimento competenze Norma UNI: A7/ A58

Modalità di erogazione

Online su piattaforma e-learning <<https://www.aibformazione.it/>>

Durata

25 ore

Quando

Dal 1 al 30 dicembre 2023:

1-3 dicembre modalità asincrona

4-11 dicembre modalità sincrona

12-30 dicembre modalità asincrona

Docenti

Patrizia Lùperi, docente e formatrice accreditata

Scopo

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, con lo scopo di tutelare le esigenze del suo pubblico con bisogni e linguaggi variegati. Essa rappresenta l'impegno dell'istituzione a fornire informazioni chiare sulle diverse modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità e accessibilità, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e il suo pubblico e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi, in rapporto con le esigenze delle diverse tipologie di fruitori, comprendendo anche coloro in possesso di abilità differenziate.

Scopo del corso sarà quello di illustrare la nascita dello strumento della Carta dei servizi, frutto di alcune direzioni intraprese dalla biblioteconomia alla fine del secolo appena trascorso, analizzando gli standard, le procedure e le voci che vi sono contenute. Una particolare attenzione verrà data ai servizi per fruitori con abilità differenziate, riportati esplicitamente in alcune Carte o nelle pagine web dedicate.

Obiettivi formativi

Cosa si apprenderà?	Alla fine del Corso il partecipante sarà capace di:
---------------------	---

1. Conoscenze	<i>conoscere:</i> i criteri generali di organizzazione dei servizi di tutte le tipologie di biblioteche, dimostrando di essere in grado di trattare con le diverse categorie di cittadini, con le loro molteplici esigenze e competenze
2. Capacità	<i>essere in grado di:</i> proporre e realizzare praticamente la carta dei servizi di una biblioteca, riconoscendo i bisogni dei diversi utenti, sapendoli soddisfare o reindirizzare a servizi più avanzati

Metodologia didattica

Obiettivi formativi	Metodologia didattica
1. Conoscenze	Lezioni online in sincrono sui contenuti del corso, discussione guidata nei forum ed esercitazioni a distanza.
2. Capacità	Le capacità emergeranno dal livello raggiunto dai lavori di gruppo e individuali.

Valutazione apprendimento

Obiettivi formativi	Valutazione apprendimento
1. Conoscenze	Test finale di verifica dell'apprendimento sui contenuti del corso.
2. Capacità	Lavoro di gruppo e partecipazione ai forum di gruppo.

Supporto alla didattica

Risorse Web	Piattaforma di e-learning AIBformazione e aula virtuale zoom per le lezioni online.
Materiali didattici testuali e multimediali	Materiali predisposti specificamente per il corso (slide, dispense, video ecc.); risorse liberamente disponibili; repository OER (Es. Merlot), bibliografie e sitografie e registrazioni delle lezioni fruibili in modalità visualizzazione per la durata del corso.
Attrezzature e IT	Buona connessione a Internet – PC o dispositivi mobili.
Gestore corso / e-tutor	Il percorso sarà quotidianamente monitorato e regolato in itinere da un e-tutor.

Contenuto

- Dalla gestione delle collezioni all'organizzazione di servizi innovativi (ovvero moving to collection to connection)
- La carta dei servizi come strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela
- I servizi della biblioteca attraverso la carta
- Presentazione di nuove voci
- Gli standard e le procedure di qualità
- Gestione dei rapporti con gli utenti/cittadini in base ai loro bisogni
- Verso una carta che includa anche fruitori con abilità differenziate
- Elementi di criticità, reclami e disservizi
- Creazione di una carta ipotetica
- Presentazione di alcune carte dei servizi realizzate recentemente (es. Sistema bibliotecario dell'Università di Pisa) e presentazione del Centro di Ateneo Sinapsi (Università di Napoli-Federico II) che offre servizi e sostiene iniziative per la partecipazione di tutti gli studenti alla vita universitaria e sostiene iniziative per la partecipazione di tutti gli studenti alla vita universitaria

Programma

Durata complessiva del corso: **25 ore**

9 ore di lezione suddivise in 3 incontri da 180 minuti.

Lunedì 4 dicembre, 15.30 / 18.30

- brainstorming iniziale
- presentazione dei corsisti e illustrazione della piattaforma e dei temi che verranno affrontati successivamente attraverso una metodologia didattica integrata che prevede sia un'acquisizione di conoscenze durante le lezioni (in modalità sincrona) che uno scambio intellettuale tra colleghi in piattaforma, con lo scopo di acquisire competenze di tipo "partecipativo";
- i Regolamenti delle biblioteche: illustrazione da parte dei corsisti dei loro regolamenti e principali differenze con la Carta

Giovedì 7 dicembre, 15.30 / 18.30

- nascita della biblioteconomia sociale: dalla politica delle collezioni alla progettazione di nuovi servizi;
- personalizzazione dei servizi;
- origine e fine di una carta dei servizi come strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela; riferimenti legislativi;
- i servizi attraverso alla carta;
- nascita di nuove voci (anche le Carte dei servizi si rinnovano);
- gestione dei reclami e/o disservizi e nascita del "Modulo suggerimenti"

Lunedì 11 dicembre, 15.30 / 17.30

- gli standard e le procedure di qualità per la gestione delle biblioteche; organizzazione dei rapporti con il pubblico di riferimento sia effettivo che teorico e analisi delle varie tipologie di bisogni comprendente anche utenti con abilità differenziate;
- nuove competenze per il professionista dell'informazione: dalle competenze professionali a quelle trasversali o non cognitive;
- presentazione di alcuni casi di studio riferiti sia a Carte di biblioteche pubbliche che accademiche o a Sistemi bibliotecari;
- presentazione del Centro di Ateneo Sinapsi (Università di Napoli, Federico II) che si occupa di favorire la partecipazione alla vita universitaria di studenti con abilità differenziate;
- creazione di una ipotetica carta: presentazione di una esercitazione di gruppo

Comunità di apprendimento: Lavoro di gruppo a distanza 10 ore	creazione gruppi di lavoro, partecipazione ai forum di gruppo e lavoro collaborativo.
Apprendimento attivo: 6 ore	studio individuale, esercitazioni in itinere, test di verifica dell'apprendimento e questionario di valutazione del corso.

Partecipanti

Max 30 persone

Destinatari del corso

Bibliotecari delle biblioteche di pubblica lettura e delle biblioteche accademiche del Veneto.

Criteri di accettazione

AIB Sezione Veneto per conto della Regione del Veneto selezionerà le domande di iscrizione al corso seguendo questi criteri:

- ordine cronologico di presentazione delle domande;
- richieste di partecipazione del personale in servizio in maniera continuativa presso gli istituti culturali (archivi, biblioteche e musei) riconosciuti dalla Regione;
- richieste pervenute da archivisti, bibliotecari e conservatori museali operanti in altri enti ed istituti culturali del Veneto;
- liberi professionisti (archivisti, bibliotecari e conservatori) del Veneto (in caso di disponibilità di posti);

Sarà accettata **una sola** domanda di iscrizione per Ente; le ulteriori domande di iscrizione riconducibili a uno stesso Ente saranno accettate solo in caso di disponibilità di posti.

Iscrizione

Per l'iscrizione si rimanda al modulo apposito formato PDF, da inviare **da giovedì 2 novembre fino a lunedì 20 novembre**, a maddalena.pizzighella@aib.it e a laura.rebonato@aib.it

Conferma

L'accettazione sarà confermata entro il 24 novembre.

Costi

La partecipazione al corso, compreso il materiale didattico che sarà distribuito, è gratuita.

Rinuncia

La mancata tempestiva comunicazione della rinuncia al corso di un iscritto o la sua assenza immotivata sarà criterio valutabile per l'esclusione da successivi corsi regionali.

Attestazioni finali

A tutti i partecipanti verrà rilasciato l'attestato di partecipazione al corso, previo superamento del test di fine corso utile ai fini della qualificazione professionale, ai sensi dell'art. 5 del regolamento d'iscrizione all'AIB.

La partecipazione al corso è vevole per il riconoscimento dei crediti richiesti per l'attestazione professionale AIB. Ai partecipanti sarà richiesto di compilare un test per la verifica del loro grado di apprendimento rispetto al raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati e un test di valutazione del corso.

Il corso si riterrà superato con profitto in presenza dei seguenti **requisiti**:

- aver partecipato **obbligatoriamente** alle lezioni online per un totale di 9 ore;
- aver partecipato alle attività in piattaforma, lavoro di gruppo 10 ore e lavoro individuale 6 ore;
- aver svolto le attività richieste segnalate come "obbligatorie";
- aver conseguito un **giudizio positivo** delle attività previste pari al 75%

AIB Sezione Veneto provvederà alla verifica giornaliera della presenza dei partecipanti con l'onere della verifica della puntualità degli orari di inizio e fine delle lezioni, dato indispensabile per il calcolo dell'orario di frequenza.

L'attestazione verrà rilasciata dalla Regione del Veneto a coloro che avranno adempiuto ai requisiti. Per l'invio dell'attestato di partecipazione sarà obbligatorio fornire un indirizzo pec valido.

PER ALTRE INFORMAZIONI

AIB – Sezione Veneto: maddalena.pizzighella@aib.it; laura.rebonato@aib.it

Regione del Veneto: benieserviziculturali@regione.veneto.it

Tel. 041.2792706/2738