

**Dott.ssa Ilaria Moroni**

Formatrice e consulente

Corso di formazione

## **Come migliorare e promuovere il servizio di reference**

### **Giorno e orari:**

Mercoledì, 26 Febbraio, 2020 - da 09:00 a 17:30

**Durata:** 7,5 ore

**Destinatari:** bibliotecari addetti al servizio di reference (quick reference e reference specialistico)

**Docente:** Ilaria Moroni

### **Obiettivi formativi**

La giornata formativa si propone di:

- promuovere un atteggiamento ottimale nello svolgimento del servizio di reference, con l'ausilio di linee guida teoriche e di buone pratiche;
- favorire il confronto e la collaborazione tra i bibliotecari addetti al servizio di reference;
- individuare insieme strategie per promuovere e organizzare il servizio di reference specialistico, tenendo presenti esperienze di altri contesti universitari.

### **Contenuti**

Verranno trattati a livello teorico e pratico diversi argomenti che rispondono a precisi interrogativi.

#### ***Come migliorare il Reference?***

Possibili accezioni del reference (attività di comunicazione e formazione della biblioteca, in loco e online) e approfondimento sull'assistenza personalizzata all'utente (Quick Reference e Reference Specialistico), svolta in presenza.

I bisogni informativi degli utenti di oggi e il tipo di accoglienza più adeguato.

Condivisione delle Linee guida ALA RUSA rispetto a:

- le performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference;
- le competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico.

### ***Come apprendere dal Reference?***

Le competenze comunicative e relazionali da sviluppare per erogare il servizio di reference: saper ascoltare, saper chiedere, riflettere prima di comunicare, chiedere feedback, curare i vari livelli della comunicazione (verbale, paraverbale, non verbale).

Dalla teoria alla pratica: simulazioni.

### ***Come promuovere e organizzare il servizio di Reference specialistico?***

Utilizzo di tecniche di *problem solving* per individuare soluzioni in gruppo, al fine di promuovere il servizio di reference.

Analisi di alcune esperienze realizzate in biblioteche universitarie e focus sul caso dell'Università di Milano-Bicocca (dati, indagini, *lesson learned*), al fine di organizzare e promuovere il servizio di reference.

### **Metodologie didattiche**

- Ricerca d'aula e riflessioni in plenaria, per imparare insieme agli altri
- Presentazione di argomenti e metodi con riferimenti alla letteratura scientifica e ad esperienze, per imparare dal lavoro di altri
- Esercitazioni e simulazioni, per imparare agendo e sperimentando
- Bilancio degli apprendimenti, per verificare l'efficacia formativa

### **Materiali didattici**

Slides e bibliografia.

### **Profilo della docente**

Formatrice specializzata in competenze trasversali (comunicative, relazionali, formative, gestionali) e autrice di libri e articoli sul miglioramento continuo in contesti lavorativi, scolastici e territoriali.

Gestisce le attività di Formazione, Sviluppo e Comunicazione presso la Biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca.

<http://it.linkedin.com/pub/ilaria-moroni/40/1a4/610>