



PROVINCIA
MONZA BRIANZA

In collaborazione con

AIB – Sezione Lombardia
Fondazione per leggere – Biblioteche Sud Ovest Milano



Corso di base per i bibliotecari dei servizi al pubblico - marzo-maggio 2014

Il corso di aggiornamento di primo livello è rivolto a 25 bibliotecari del territorio privi di formazione specifica o di nuovo inserimento che si occupano di servizi al pubblico (front desk).

OBIETTIVI

Il percorso formativo è finalizzato a sviluppare:

1. Conoscenze/competenze tecniche in materia di biblioteconomia;
2. Abilità trasversali nell'ambito della comunicazione per la gestione efficace del pubblico, per lo sviluppo della capacità di ascolto, nell'ottica della soddisfazione dell'utenza e della relazione per facilitare il lavoro di gruppo.

ORGANIZZAZIONE E DURATA

Durata: 40h, esclusa la visita guidata alla Biblioteca Movimento di Chivasso.

CALENDARIO

1° giornata

Giovedì 6 MARZO 2014

Biblioteche pubbliche e cooperazione bibliotecaria territoriale: finalità, organizzazione e buone-pratiche

Il primo incontro del corso è dedicato alla messa a fuoco delle finalità (mission) della biblioteca pubblica e dell'assetto organizzativo dei Sistemi Bibliotecari. La riflessione prenderà le mosse da considerazioni di natura teorica per poi giungere ad illustrare, in modo concreto e contestualizzato, quelli che sono i principali servizi realizzati nei sistemi bibliotecari della Provincia di Monza e Brianza: BrianzaBiblioteche e Sistema Bibliotecario Vimercatese.

Mattina Vimercate per i bibliotecari di SBV

Saluto di *Alessandra Scarazzato* e intervento di *Alessandro Agostoni*.

Mattina Lissone per bibliotecari BB

Saluto di *Gianpiero Bocca* e intervento di *Pieraldo Lietti*.

- **Durata:** 4 ore

- **Orario:** dalle 9.00 alle 13.00 (h 4'00 formative)

- **Sedi:**

- SBV: Biblioteca Vimercate
Piazza Unità d'Italia 2/g e
- BB: Centro Servizi Bibliotecari Lissone
via delle Industrie, 1

- **Docenti:**

- *Pieraldo Lietti*, coordinatore Sistema Bibliotecario BrianzaBiblioteche
- *Alessandro Agustoni*, coordinatore Sistema Bibliotecario Vimercatese

2° giornata

Giovedì 20 MARZO 2014

MATTINA: Soddisfare le richieste dell'utente: un problema o un'opportunità?

La biblioteca pubblica negli ultimi anni sta diventando sempre più il punto di incontro di esigenze e bisogni diversi: piazza del sapere, luogo di conversazione, social library...un luogo fluido, dalla vocazione mutevole, adattabile al contesto sociale in cui opera, pronto al cambiamento. Questo significa anche abbandonare la prospettiva della rigidità del ruolo e delle funzioni e centrarsi sulla relazione con l'utente: per costruire un buon servizio, che risponda ai bisogni del suo pubblico, non possiamo dunque sottrarci alla relazione, all'ascolto e al dialogo. A volte questo può costare, perché alcune richieste spiazzano e mettono in difficoltà: in questi casi si sarebbe tentati di fornire una risposta standard, solidamente rassicurante, o, peggio, di chiudersi giudicando il bisogno inopportuno o eccedente le proprie funzioni. Ascoltare e accogliere i bisogni del pubblico può essere invece un'ottima occasione di miglioramento della qualità e di crescita professionale e personale. Il corso tratterà il tema del reference nella biblioteca pubblica da un punto di vista relazionale, mettendo a fuoco, a partire da suggestioni e criticità segnalate dagli stessi partecipanti, tecniche e strategie per migliorare la transazione informativa dal punto di vista comunicativo e informativo.

- **Durata:** 3.30 ore

- **Orario:** dalle 9.30 alle 13.00

- **Sede:** Provincia di Monza e della Brianza, Piazza Diaz, 1, Monza

- **Docente:** *Elena Borsa*, Biblioteca di Rozzano (Fondazione per leggere – Biblioteche Sud Ovest Milano)

POMERIGGIO: Cenni di cultura editoriale: generi, scrittori, editoria

Breve panoramica dell'editoria italiana: la filiera, i principali settori di mercato, gli attori più interessanti e le loro principali attività e i principali cambiamenti in atto in tema di editoria digitale.

- **Durata:** 3.30 ore

- **Orario:** dalle 14.00 alle 17.30

- **Sede:** Provincia di Monza e della Brianza, Piazza Diaz, 1, Monza

- **Docente :** *Letizia Sechi*, esperta di editoria

3° giornata

Giovedì 27 MARZO 2014

Collezioni: gestione delle raccolte, accrescimento, mantenimento e revisione del patrimonio. come il Sistema bibliotecario può migliorare l'offerta delle biblioteche

L'obiettivo dell'incontro è proporre strumenti utili per affrontare la sfida di costruire e mantenere una collezione che sia sempre attenta ai bisogni e alle realtà del proprio territorio. Questo attraverso un percorso che parte dalla concreta esperienza di biblioteche collegate in rete all'interno di un sistema bibliotecario e vede la realizzazione della carta delle collezioni come momento fondante della riflessione e della programmazione per poi proporre concrete metodologie per l'acquisto e lo scarto.

- **Durata:** 3 ore in ciascuna sede
- **Orario:** dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30
- **Sedi:**
 - MATTINA: Biblioteca Vimercate - Piazza Unità d'Italia 2/g e
 - POMERIGGIO: Centro Servizi Bibliotecari Lissone, via delle Industrie, 1
- **Docente:** *Rino Clerici*, responsabile dei Servizi biblioteconomici del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

4° giornata

Giovedì 3 APRILE 2014

Cenni di editoria digitale e il prestito digitale con MediaLibraryOnLine

Scopo del corso è offrire una prima introduzione all'editoria digitale e ai cambiamenti nelle modalità e preferenze di lettura e alla piattaforma MLOL (accesso, ricerca, modalità di fruizione dei contenuti, modelli di business) e ai contenuti distribuiti, sia open che commerciali, dai periodici alle banche dati, dagli ebook agli audiolibri, dalle tracce musicali ai video

- **Durata:** 6 ore
- **Orario:** dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30
- **Sede:** Provincia di Monza e della Brianza, Piazza Diaz, 1, Monza
- **Docente:** *Silvia Franchini*, Biblioteca di Albino (Bg)

5° giornata

Venerdì 11 APRILE 2014

In biblioteca con e per i ragazzi: promozione della lettura, da come rapportarsi con il pubblico giovanile, come comunicare con loro, orientarsi tra la produzione del mercato editoriale.

La biblioteca ragazzi è la storia che ha alle spalle, il pubblico che ha davanti, la nuova tecnologia che ha di fronte e soprattutto i bibliotecari che danno forma all'ambiente e a un'offerta di qualità. Lavorare in biblioteca ragazzi significa stare dalla parte dei bambini e dei ragazzi lettori, anche quando lettori non lo sono o non lo sono ancora. Significa trovare il linguaggio giusto per parlare con loro e la giusta forma per costruire attività, laboratori e proposte che possano essere scelte come interessanti e sempre di alta qualità. In questa giornata parleremo di modalità di comunicazione e di linguaggio, ma anche e soprattutto di come orientarsi tra la produzione editoriale destinata ai più giovani, cercando di individuare gli strumenti che possono aiutare noi professionisti a essere sempre informati e a condividere esperienze e interrogativi.

- **Durata:** 7 ore
- **Orario:** dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
- **Sede:** Provincia di Monza e della Brianza, Piazza Diaz, 1, Monza
- **Docente:** *Caterina Ramonda*, Biblioteche dell'Unione del Fossanese (CN)
Blog "Le Letture di Biblioragazzi" <http://biblioragazziletture.wordpress.com/>

6° giornata
Giovedì 17 APRILE 2014

Le competenze trasversali in biblioteca: la relazione interpersonale, la gestione del conflitto, lavorare in equipe con l'ottica del problem solving

L'incontro svilupperà questa tematica attraverso l'approccio dell'Analisi Transazionale, applicata alle relazioni di lavoro. Lavorare con gli altri richiede infatti una notevole capacità non solo di scelta consapevole del comportamento organizzativo ma richiede anche un equilibrio personale che permetta di costruire e mantenere relazioni positive. Il lavoro di équipe ha bisogno di metodo anche per risolvere i problemi quotidiani che inevitabilmente si presentano in ogni comunità, verranno quindi proposte sei tappe per un problem solving efficace, utilizzando il modello della "creatività applicata al mondo del lavoro" (PAPSA di Hubert Jaoui).

Incontro aperto a tutti i bibliotecari del territorio.

- **Durata:** 7 ore
- **Orario:** dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
- **Sede:** Provincia di Monza e della Brianza, Piazza Diaz, 1, Monza
- **Docente:** *Laura Limido*, consulente e docente di comportamento organizzativo in aziende operanti nel settore industriale, nel terziario avanzato e nella pubblica amministrazione.
<http://www.dolmenconsulenza.it/index.html>

7° giornata Mercoledì
Mercoledì 7 MAGGIO 2014

Accoglienza agli utenti.

- **Durata:** 3,30 ore
- **Orario:** dalle 9.30 alle 13.00
- **Sede:** Provincia di Monza e della Brianza, Piazza Diaz, 1, Monza
- **Docente:** *Franca De Ponti*, responsabile biblioteca comunale Tilane di Paderno Dugnano (Milano).

La rilevanza sociale della Biblioteca passa dalla sua capacità di accogliere le persone con le loro aspettative e i loro desideri, concreti, funzionali, simbolici, esperienziali. Per questo, la cura con cui si costruiscono relazioni durevoli e di qualità con gli utenti deve trovare una precisa centralità all'interno dei processi organizzativi e gestionali, perché è il consenso degli utenti, la conquista della loro fiducia, lo spazio nella loro quotidianità, il valore d'uso che ci attribuiscono, a legittimare gli investimenti e dare la misura della nostra ragione di esistere. Dobbiamo essere portatori di una cultura relazionale sempre più orientata alla condivisione e all'accoglimento delle proposte, tenaci nel rendere riconoscibile uno stile amichevole, negoziale, partecipativo, che consolidi l'immagine di un'organizzazione al servizio della comunità, capace di modificarsi anche in funzione delle emergenze di questa umanità non connessa, spesso così vulnerabile, fragile e precaria.

8° giornata
Giovedì 22 MAGGIO 2014

Visita guidata alla Biblioteca Movimento di Chivasso (To).

Struttura architettonica integrata nel sistema locale dei trasporti, MOViMente nasce a dicembre 2012 con un allestimento temporaneo per poi aprire a maggio 2013 con gli arredi definitivi dalla volontà di offrire alla comunità uno spazio aperto alle relazioni umane, luogo di condivisione, conoscenza e servizi per il cittadino. MOViMente si candida a diventare punto nevralgico di aggregazione per l'area Chivassese, grazie

anche alla sua posizione strategica che lo rende accessibile al pubblico e sostenibile per l'ambiente. Sui tre piani della struttura si sviluppa un autentico centro attrattivo urbano, che garantisce ampie possibilità di scelta all'utenza; una dotazione di circa 45000 documenti, tra libri e altri supporti media, che vanno dal ricco archivio storico alle moderne modalità di lettura digitale, grazie ai prestiti di e-reader; non solo una biblioteca ma un punto di ritrovo e svago, con l'Area wi fi e l'Area "Mini cinema" per la visione dvd; e poi una zona ipovedenti attrezzata e tante sezioni dedicate per tutti i gusti: l'"Oasi del libro" per i più piccoli, l'ecoteca (ambiente e territorio), lo spazio "Nati per leggere" e molto altro ancora... che i bibliotecari di Monza e Brianza avranno modo di vedere personalmente. La sua vocazione al viaggio e agli spostamenti è sottolineata dal nome, ma anche dallo sportello turistico cittadino presente in una sezione della struttura, oltre che dalle biglietterie Trenitalia presenti al suo interno. Il fatto di essere localizzata in un punto caratterizzato da importanti flussi di pendolari, porta all'offerta di servizi efficienti e strutturati per attrarre un utenza diversamente strutturata rispetto ad una comune biblioteca.

La visita è aperta a tutti i bibliotecari del territorio.

- **Durata:** 8 ore
- **Orario:** dalle 9.00 alle 17.00 ca
- **Sede:** Biblioteca Movimento di Chivasso (Torino)

CERTIFICAZIONE

Sarà rilasciato dalla Provincia di Monza e della Brianza un Attestato di Partecipazione. Per il rilascio del certificato è indispensabile aver frequentato almeno il 75 % delle ore di lezione previste nel programma.

I partecipanti della giornata formativa *Le competenze trasversali in biblioteca: la relazione interpersonale, la gestione del conflitto, lavorare in equipe con l'ottica del problem solving* e della *Visita guidata alla Biblioteca Movimento di Chivasso* riceveranno un Attestato di partecipazione.

Iscrizioni alla pagina web: http://www.distrettoculturale.mb.it/distretti_culturali/attivita/formazione.html

Ai bibliotecari di:

AIB – Sezione Lombardia

Fondazione per leggere – Biblioteche Sud Ovest Milano

verranno riconosciuti alcuni posti per partecipare a singoli incontri e alla visita alla Biblioteca di Chivasso.

I nominativi vanno segnalati a:

Segreteria AIB LOMBARDIA lombardia@lom.aib.it

Massimiliano Spinello per Fondazione massimiliano.spinello@fondazioneperleggere.it

Per informazioni: *Alessandra Scarazzato*
Provincia di Monza e della Brianza
Settore Welfare – Servizio Cultura, Beni Culturali
Piazza Diaz, 1 – 20900 Monza
a.scarazzato@provincia.mb.it
tel. 039.9752240 cell 366.6873422
www.provincia.mb.it/cultura
www.distrettoculturale.mb.it