



La formazione degli utenti in biblioteca: il caso di Milano-Bicocca

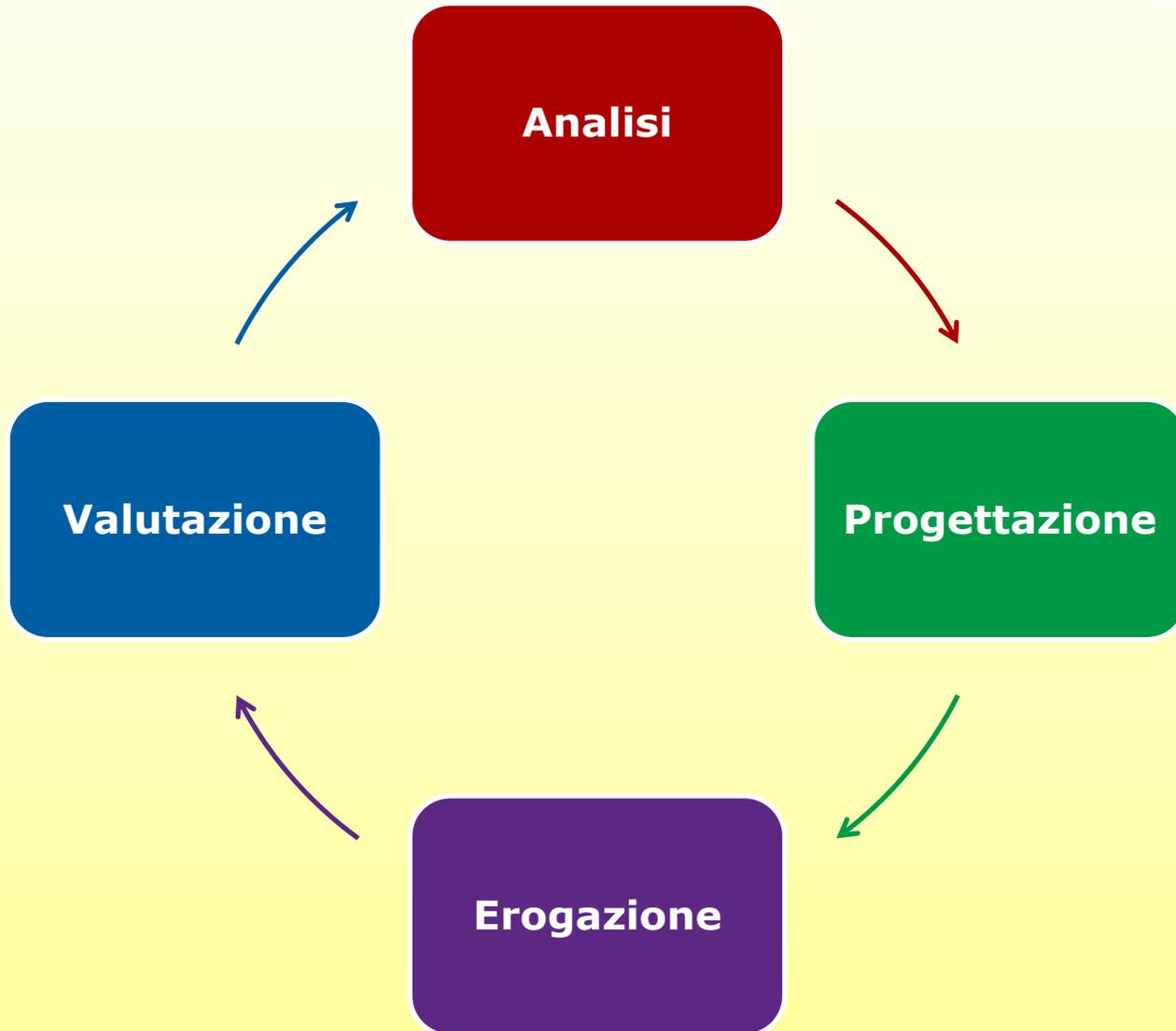
Ilaria Moroni

Seminario

«Imparare a documentarsi in biblioteca:
quando cambia la relazione con i documenti»

Università di Bologna, 4 dicembre 2012

Il ciclo della formazione



Analisi dei bisogni [1]

Analisi

Attività realizzate:



- **Analisi organizzativa:** bacino di utenza potenziale; gestione ateneo, dipartimenti etc.



- **Ascolto degli utenti:** [indagini](#) sulla Customer Satisfaction; suggerimenti, richieste etc.

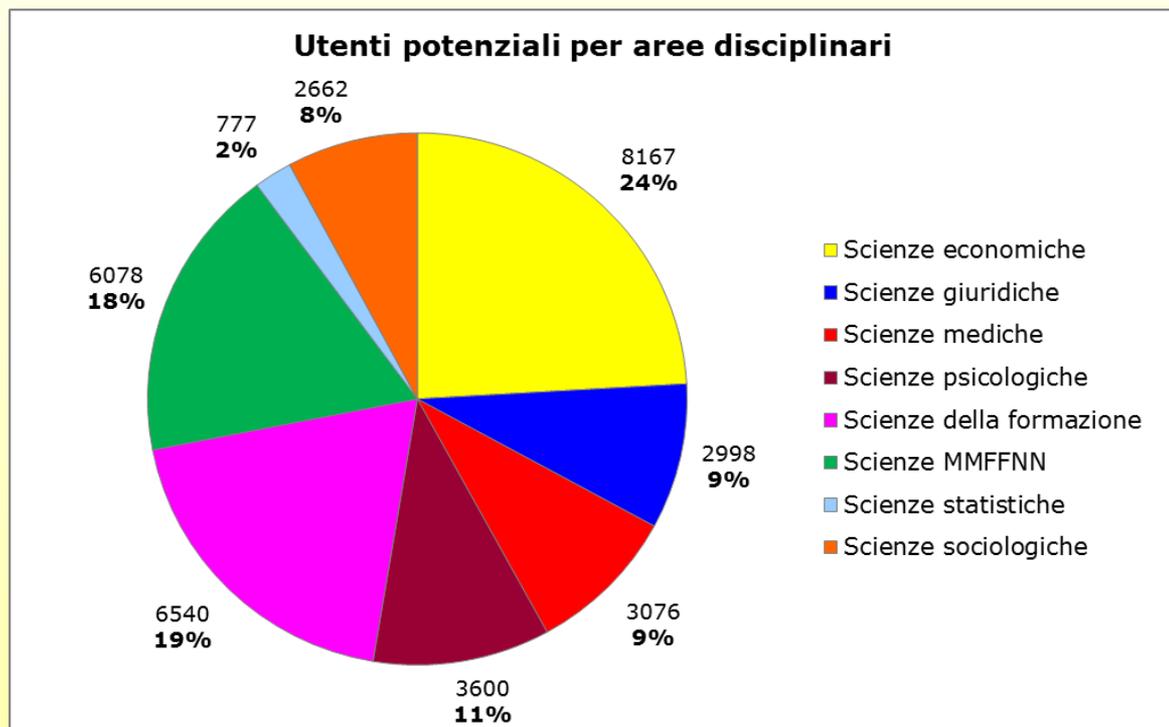


- **Focus interno:** riflessione e scambio di esperienze tra colleghi; confronto con docenti, ricercatori etc.

Analisi dei bisogni [2]

Analisi

Il bacino di **utenza** potenziale (dati 2011):



I potenziali utenti istituzionali della [Biblioteca di Ateneo](#) sono **34.627**, di cui 33.898 studenti, dottorandi, docenti etc. afferenti a varie aree disciplinari e 729 unità di PTA.

Progettazione [1]

Progettazione

Offerta formativa in presenza:



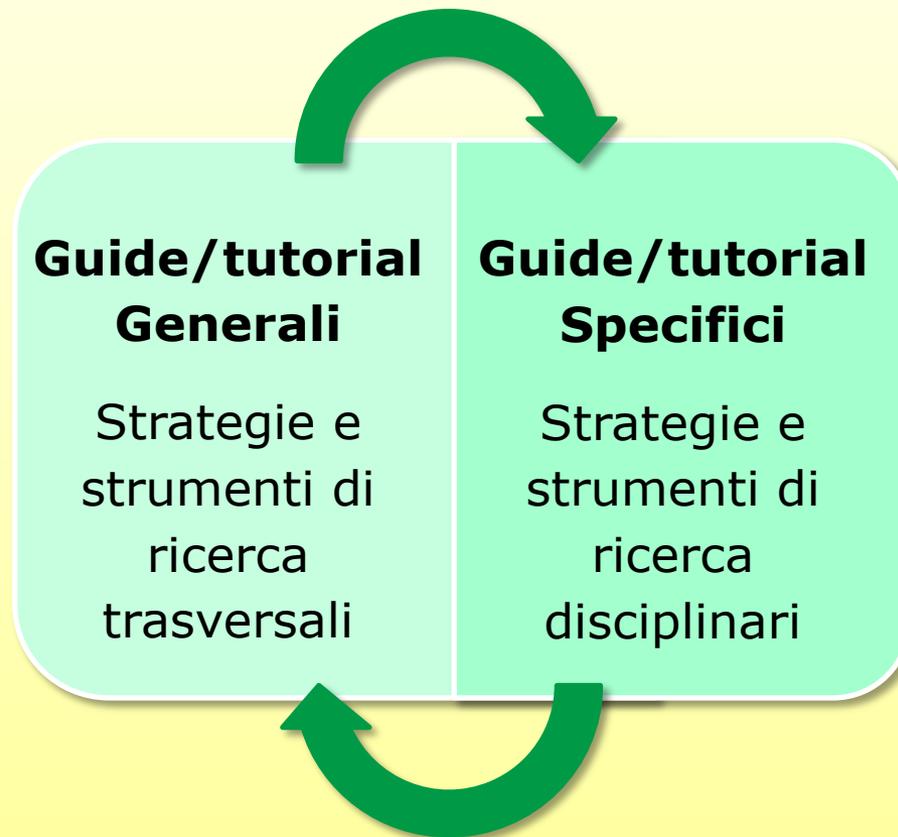
In funzione dei destinatari si definiscono obiettivi, contenuti, metodologie, tempi, luoghi etc. (v. [programmi](#)).

Organizzazione di [seminari mensili](#) da gennaio 2010 (v. progetto di [Ricerca-Azione](#)).

Progettazione [2]

Progettazione

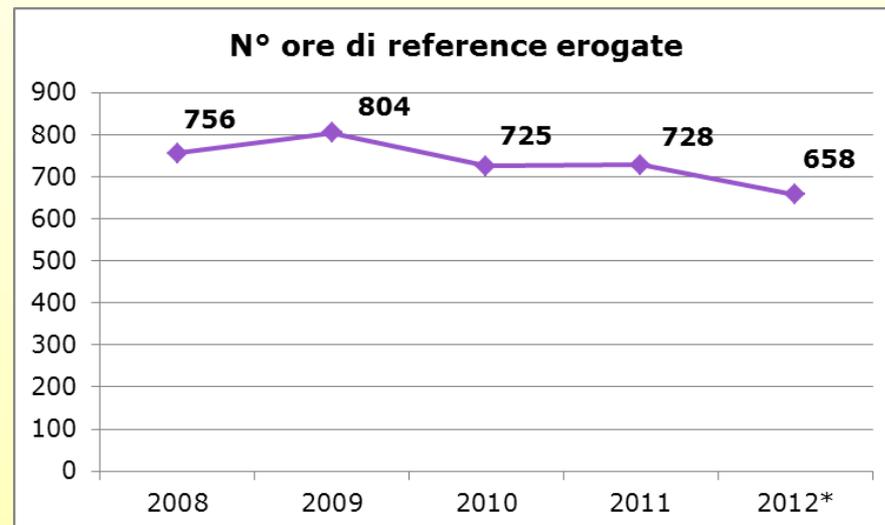
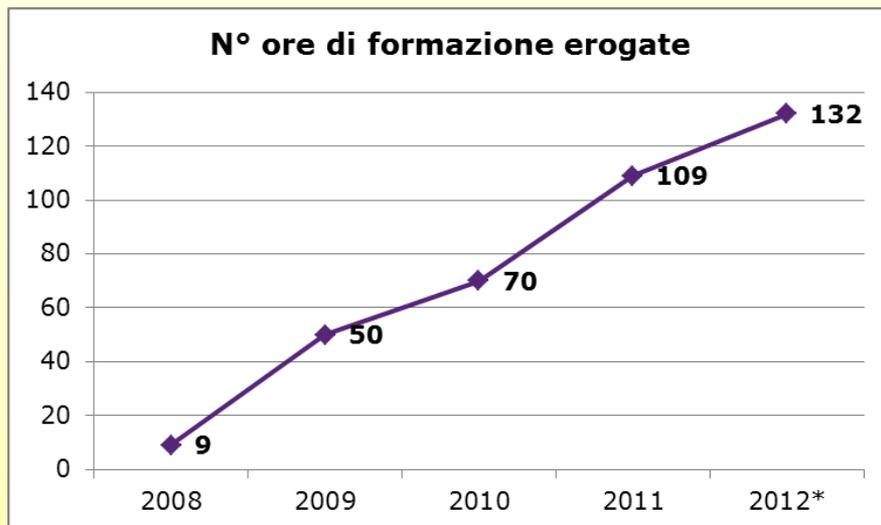
Offerta formativa a distanza:



Erogazione [1]

Erogazione

Ore di formazione e di [reference](#) erogate:



* 2012: dati gennaio-ottobre

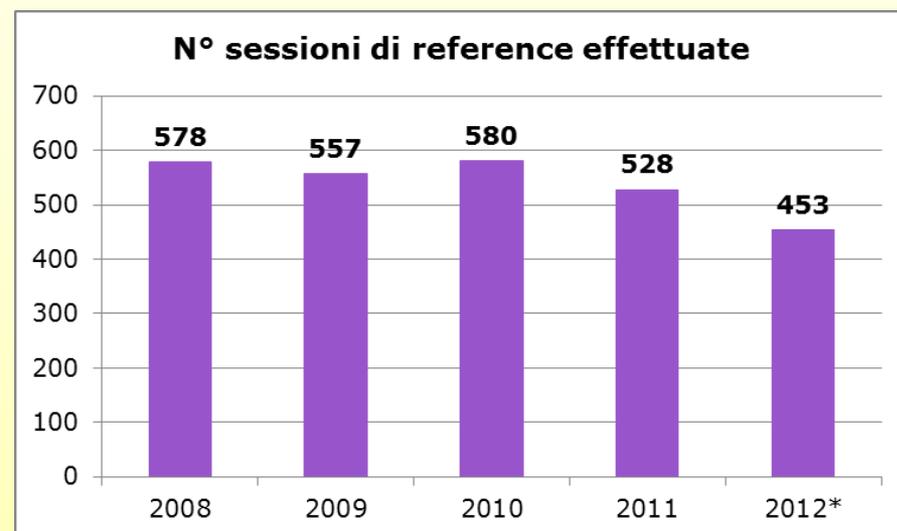
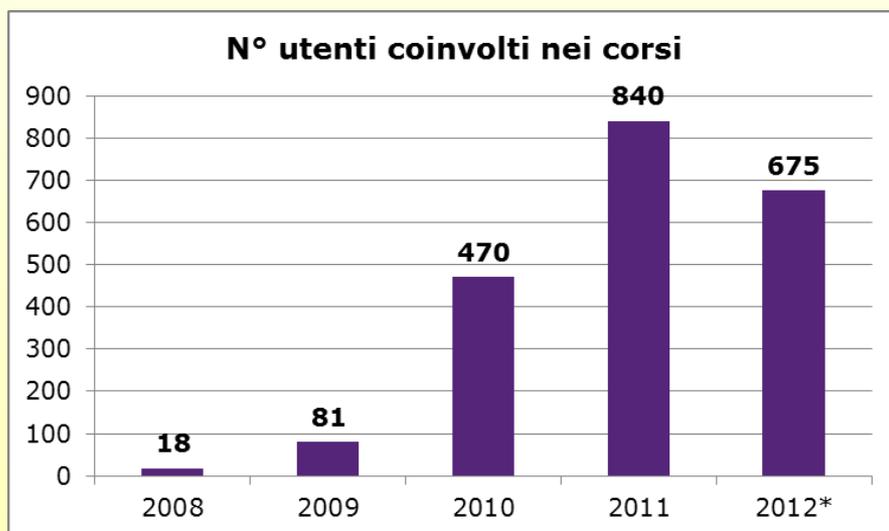
Risorse coinvolte nei corsi: da 3 a 6 bibliotecari con competenze specialistiche e trasversali, per un FTE pari a 0,3 (media 2010-12).

Formazione continua attraverso corsi (interni/esterni) e mentoring.

Erogazione [2]

Erogazione

Utenti coinvolti nei corsi e sessioni di [reference](#):



* 2012: dati gennaio-ottobre

Coordinamento didattico e promozione (v. newsletter mensile a tutti gli utenti istituzionali) a cura dell'[Ufficio FSC](#).

Tutoraggio d'aula realizzato per i corsi in laboratorio informatico.

Valutazione [1]

Valutazione

Tipologie di valutazione realizzata:

<i>Prospettive</i>	Valutazione corsi / reference	Valutazione corsi / reference
<i>Perché</i>	Efficacia didattica	Efficacia formativa
<i>Cosa</i>	Gradimento	Apprendimento
<i>Quando</i>	Conclusiva	In itinere
<i>Come</i>	Questionario	Esercitazioni / Feedback
<i>Chi</i>	Partecipanti, formatore	Partecipanti, formatore

Dalla riflessione condivisa sulla [valutazione](#) deriva la progettazione mirata delle successive attività (v. ricorsività del ciclo formativo).

La [valutazione](#) è utile per il **miglioramento** continuo.

Valutazione [2]

Valutazione

Strumenti per la valutazione:

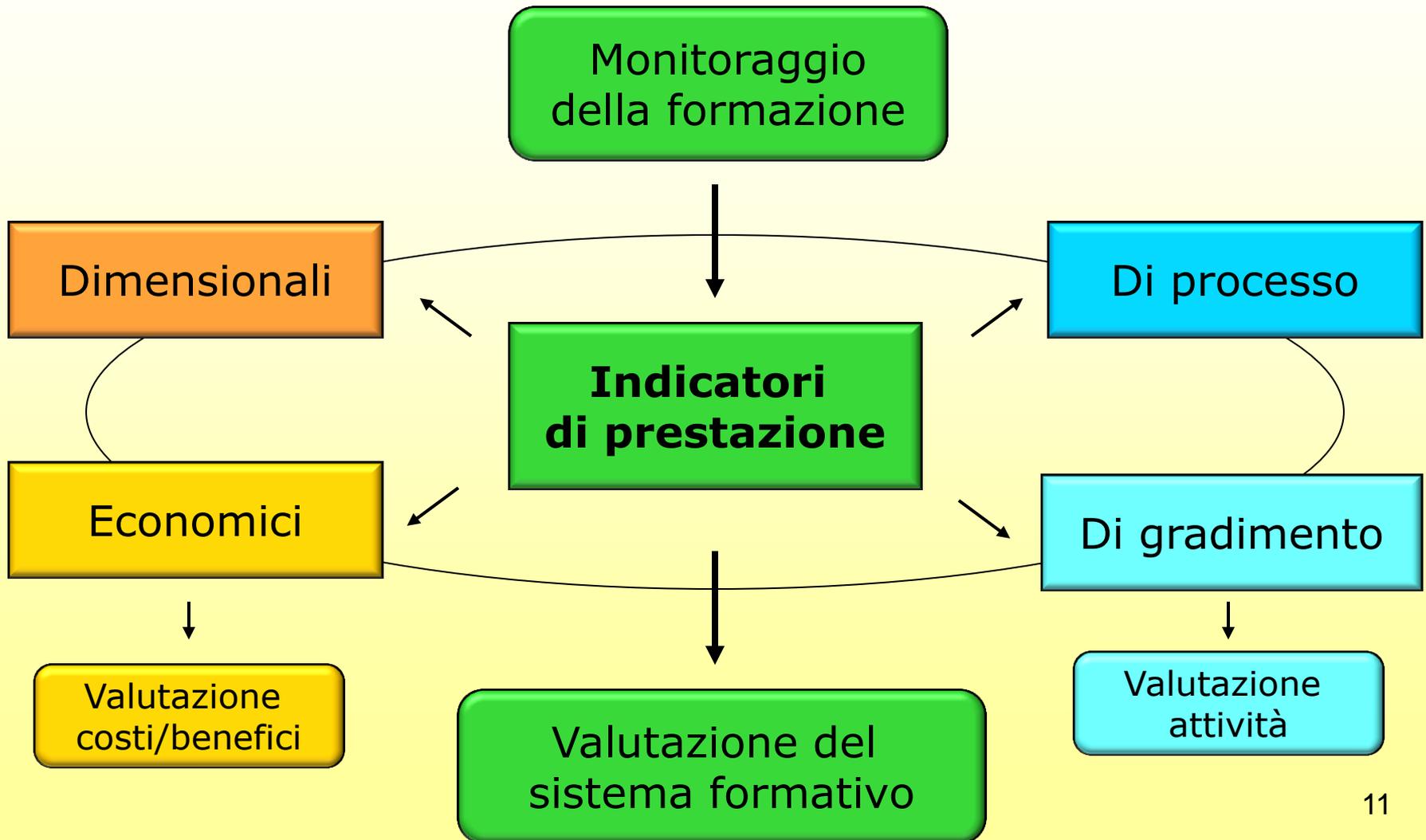
Corsi

- Somministrazione cartacea a fine corso
- Valutazione **quantitativa** (scala 1-10) su argomenti trattati, modalità didattiche, materiali didattici, durata, competenze del docente (relazionali, comunicative, di contenuto)
- Valutazione complessiva del seminario (scala 1-10)
- Valutazione **qualitativa**: considerazioni e suggerimenti
- Percezione della Biblioteca di Ateneo e motivazioni

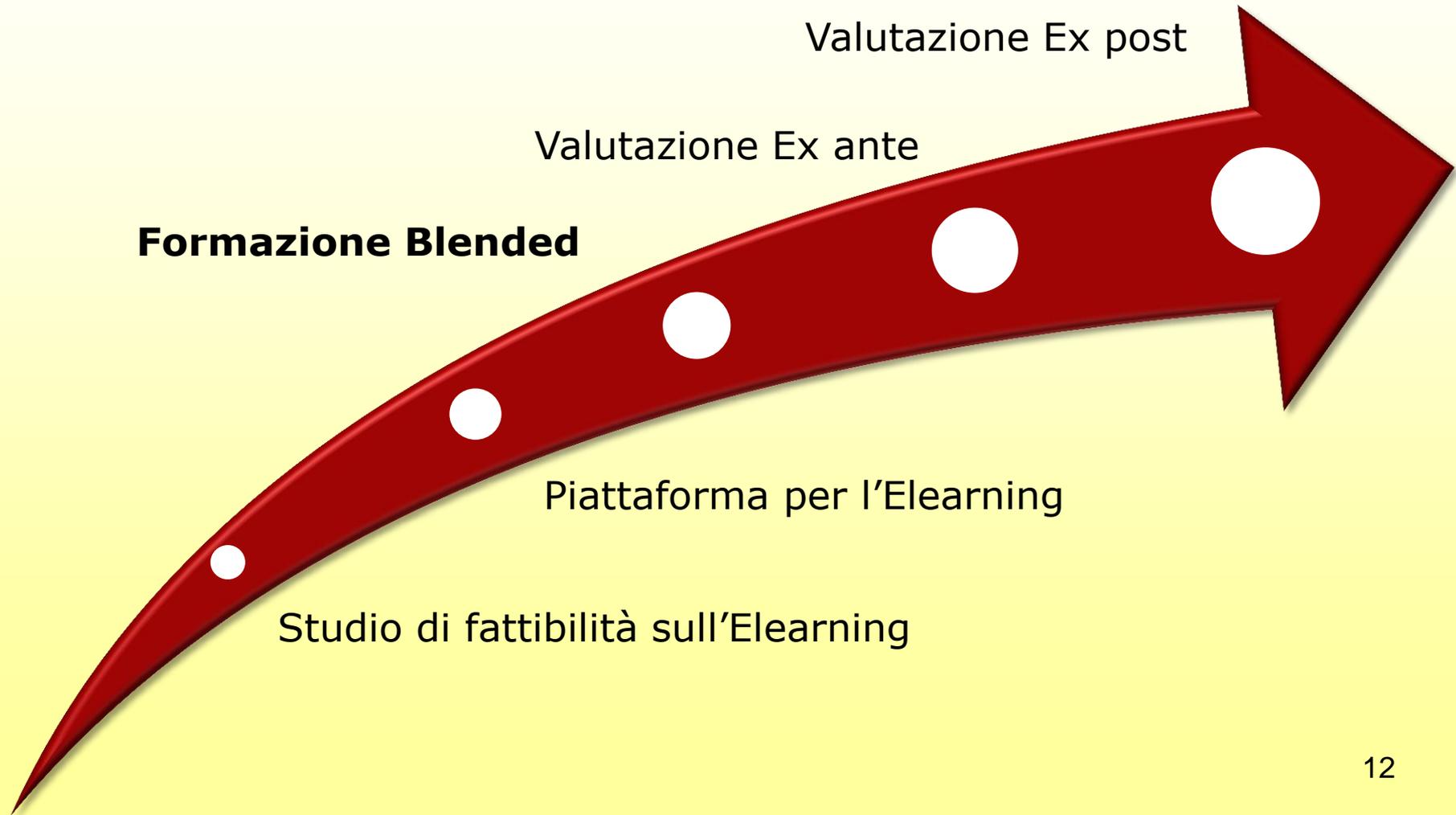
Reference

- Somministrazione **online** dopo la sessione di reference
- Dati sull'utente (tipologia di utente, facoltà, tipo di corso di laurea)
- Dati sul reference (ambito della ricerca, periodo, canali di conoscenza del reference)
- Valutazione **quantitativa** con la tecnica **NPS** (probabilità di promozione da 0 a 10)
- Valutazione **qualitativa**: motivo principale del punteggio e suggerimenti

Gestione della formazione



Linee di sviluppo



Grazie per l'attenzione!

Ilaria Moroni

Responsabile dell'Ufficio Formazione, Sviluppo e Comunicazione

Biblioteca di Ateneo

Università degli Studi di Milano – Bicocca

Piazza dell'Ateneo Nuovo 1

20126 Milano

Tel. 02/6448.6272

E-mail: ilaria.moroni@unimib.it

Sito web: www.biblio.unimib.it