



# **Training, Development and Communication at the University Library**

**Introduction by Ilaria Moroni**

**September, 2012**

# TDC - University Library



## *Summary*

- TDC Office: History, Staff and Activities
- Communication and Marketing
- Organizational Development
- Information Literacy
- Staff Training
- TDC Office: Papers

# TDC - University Library



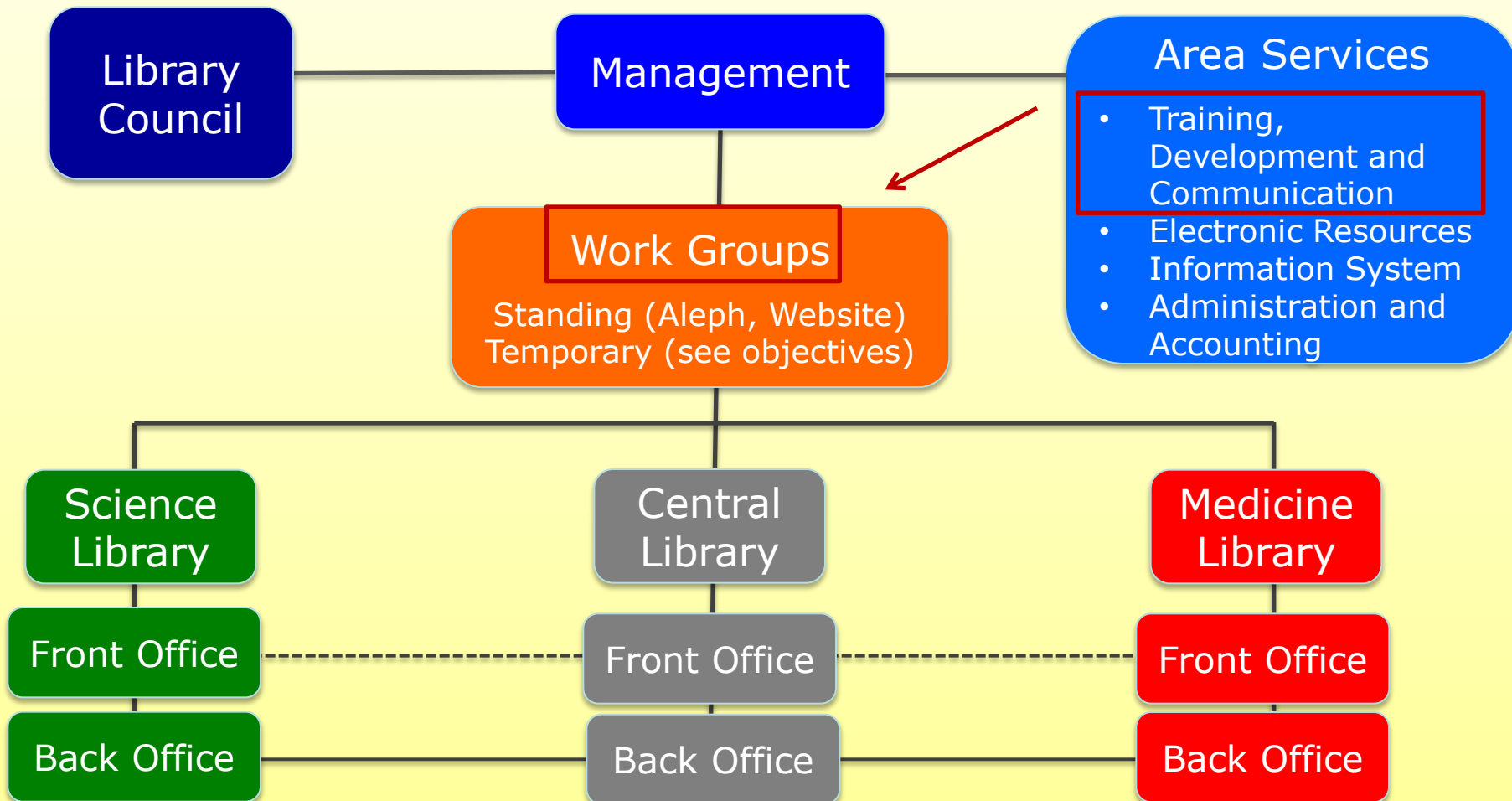
## History, Staff and Activities

- **2004**: Training, Development and Communication Office of the University Library begins its activities
- **Ilaria Moroni** is the person in charge of Training, Development and Communication Office; she also manages some **Work Groups** for specific projects and activities
- **TDC** is the short form of staff and users **T**rainning (Staff Training and Information Literacy), **D**evelopment (Customer Satisfaction surveys to continuing improvement), **C**ommunication and marketing of University Library

# TDC - University Library



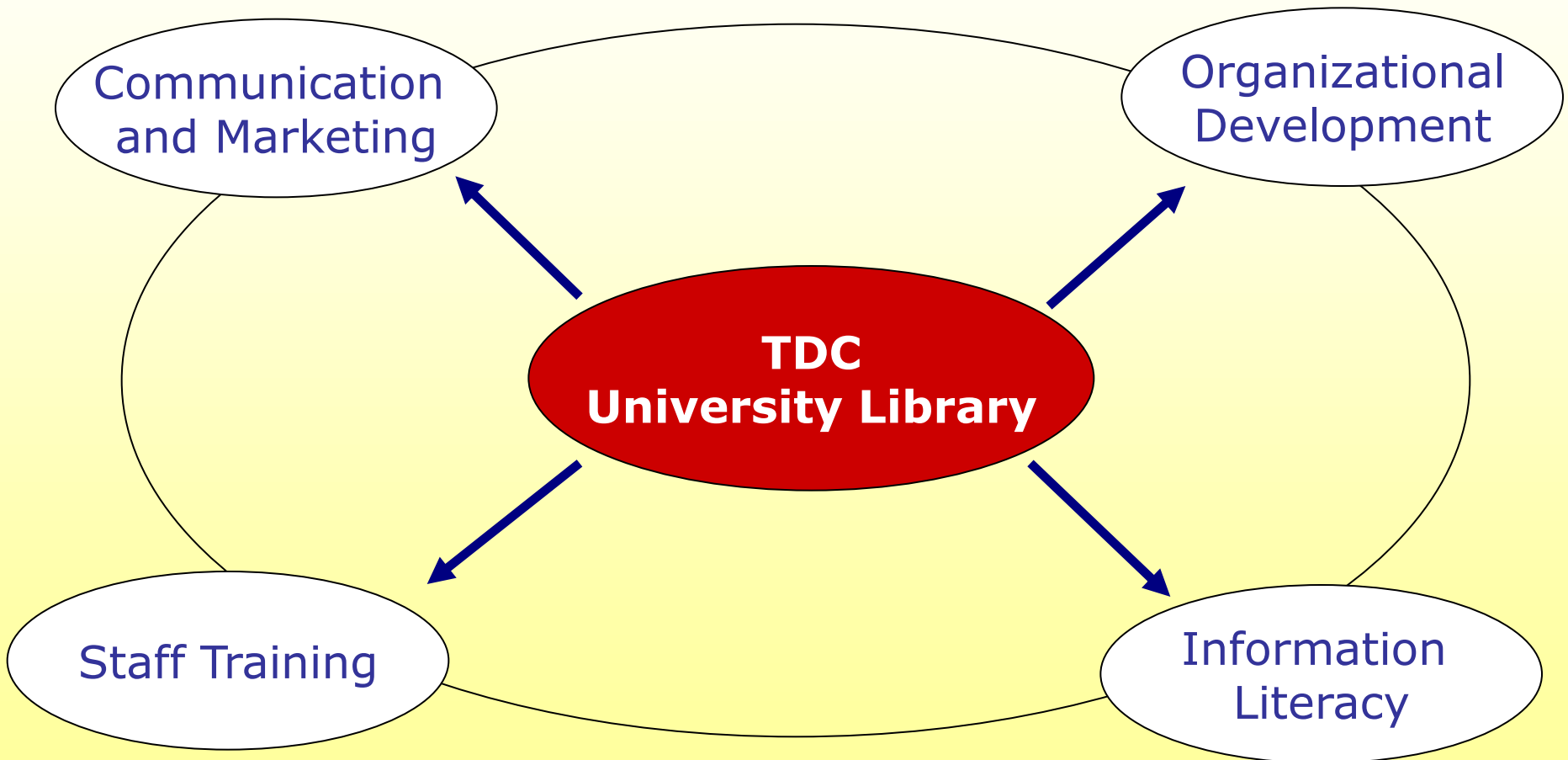
## Staff and organizational context



# TDC - University Library



## Activities map



# TDC - University Library

## Communication and Marketing

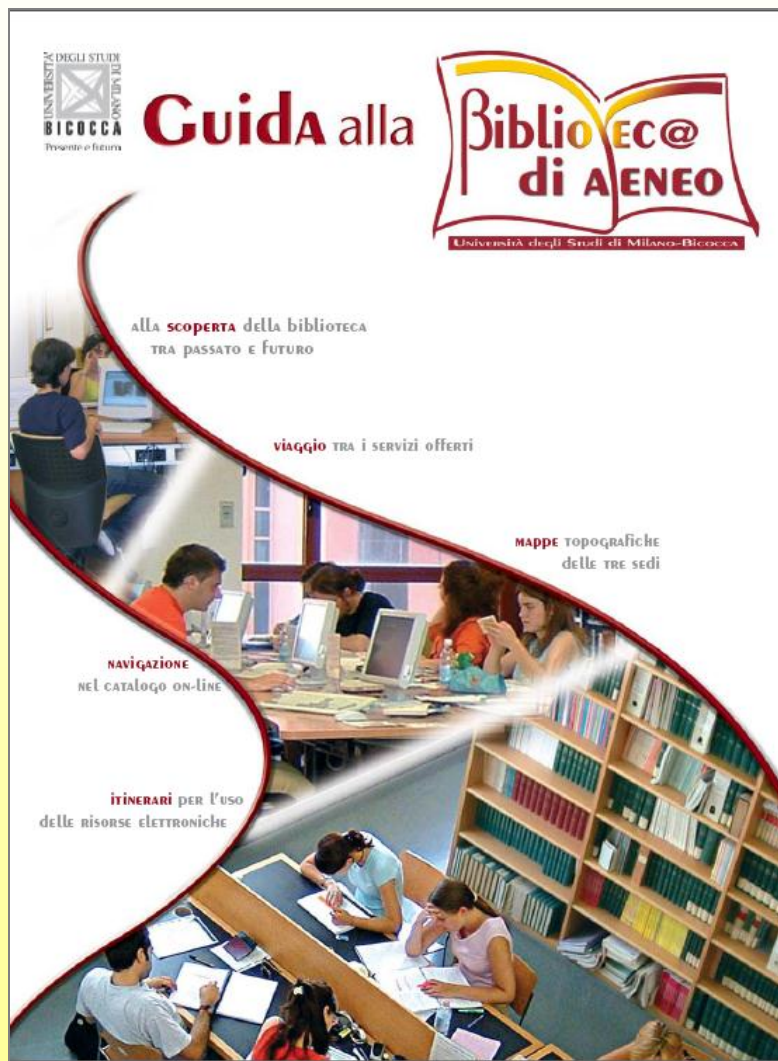


### Products and activities:

- University Library [Logo](#), since 2004
- University Library [Guide](#) (brochure), in 2004
- University Library [Website](#) (new), since 2006
- University Library [Guides](#) (leaflets), since 2008
- University Library [Calendar](#) for decennial, in 2008
- Posters on library services and resources, in 2008 and 2010
- Monthly Newsletter, since 2010
- Events management: [Itale](#) 2004 and 2007, [IFLA 2009](#)
- Cooperation with Press Agency, International Office, Careers Service of [Milano-Bicocca University](#), since 2004

# TDC - University Library

## Logo and Guide (brochure)



## UNA guida PER TE!

Benvenuto/a nella **Biblioteca di Ateneo!**

Questa Guida si propone di offrirti uno **strumento utile** per conoscere e capire come funziona la Biblioteca, affinché tu possa usufruire al meglio dei suoi servizi.

Puoi **consultare** questa Guida come se fosse un libro, seguendo l'ordine delle pagine, o come se fosse un sito web, aprendo l'una o l'altra sezione della rubrica, abbinata a determinati colori. Ogni sezione raggruppa diversi argomenti, esposti nell'**indice**.

SEZIONI	ARGOMENTI	PAG.
Introduzione	<i>Per orientarti nella Guida</i>	2
	<i>Un messaggio per gli studenti e non solo</i>	4
CHI siamo e cosa facciamo	<i>Breve storia</i>	6
	<i>Organizzazione e attività</i>	7
	<i>Linee di sviluppo e progetti</i>	9
DOVE siamo e cosa offriamo le tre sedi	<i>Le tre sedi: dove sono e come raggiungerle</i>	12
	<i>Presentazione e immagini delle tre sedi</i>	13
	<i>L'offerta delle tre sedi</i>	15
QUANDO come e a chi i servizi	<i>Orario, modalità di accesso ed etica</i>	18
	<i>I servizi: quali sono e come funzionano</i>	19
	<i>A chi rivolgersi: nomi, recapiti e indirizzi</i>	24
	<i>Libri e riviste: come e dove sono collocati</i>	26
COME trovare ciò che cerchi	<i>Percorsi suggeriti per la ricerca bibliografica</i>	32
	<i>Cos'è l'OPAC e come utilizzarlo</i>	34
	<i>Le risorse elettroniche: elementi per conoscerle</i>	37
	<i>Curiosità su utenti e servizi</i>	40
E POI... curiosità, avvertenze e glossario	<i>Avvertenze per la tua sicurezza</i>	42
	<i>ABC di biblioteconomia</i>	43
	<i>Dietro le quinte</i>	46

# TDC - University Library

## Website



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## Biblioteca di Ateneo



- Sede Centrale -  
Piazza Ateneo Nuovo, 1  
I-20126 Milano

Orario di apertura:  
lunedì-venerdì 9.00-18.30

[Orario, accesso, recapiti](#)

[Servizi agli utenti](#)

[Catalogo on line \(OPAC\)](#)

[Risorse elettroniche](#)

[Patrimonio e fondi speciali](#)

[Link e strumenti per la ricerca](#)

[Storia, organizzazione, progetti](#)

[Documenti sulla biblioteca](#)

[Le tre sedi](#)

Cerca:



[English version](#)



[Area redazionale](#)



[Versione ad elevata leggibilità](#)



[Stampa](#)

Dim. testo:  |  |  |

contattaci: [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it)



### News

- 30/03/2012 [Seminari sulla ricerca bibliografica: aprile](#)
- 30/03/2012 [Migliorie in MetaBib, il portale della Biblioteca Digitale](#)
- 23/03/2012 [Guida Monaci online](#)
- 23/03/2012 [Interruzione accesso Cochrane Library](#)

[Altre notizie](#)



### Accesso Rapido

[Catalogo on line \(OPAC\)](#)

[Nuovi libri in biblioteca](#)

[MetaBib \(Biblioteca Digitale\)](#)

[Riviste elettroniche](#)

[E-books](#)

[Bicocca Open Archive \(BOA\)](#)

[Guide per la ricerca bibliografica](#)

[Accesso da casa alle risorse elettroniche](#)

### Sede Centrale



- [Informazioni generali](#)
- [Offerta](#)
- [Contatti e staff](#)
- [Collocazione del materiale](#)
- [Album fotografico](#)

### Sede di Scienze



- [Informazioni generali](#)
- [Offerta](#)
- [Contatti e staff](#)
- [Collocazione del materiale](#)
- [Album fotografico](#)

### Sede di Medicina



- [Informazioni generali](#)
- [Offerta](#)
- [Contatti e staff](#)
- [Collocazione del materiale](#)
- [Album fotografico](#)



# TDC - University Library

## Guides (leaflets)



**La biblioteca: dove, quando e cosa**

Sede di Ateneo è articolata in tre sedi:

**Sede Centrale**

- Situata al secondo e terzo piano dell'edificio U6, a Milano, in piazza dell'Ateneo Nuovo 1.
- La biblioteca è aperta al pubblico **dal lunedì al venerdì** con orari continuati dalle **9.00 alle 18.30**.
- Qui si trova il materiale bibliografico relativo alle aree disciplinari di **diritto, economia, informatica, psicologia, scienze della formazione, sociologia e statistica**.

**Sede di Scienze**

- Situata al primo piano e al piano interrato dell'edificio U2, a Milano, in piazza della Scienza 3.
- La biblioteca è aperta al pubblico **dal lunedì al venerdì** con orari continuati dalle **9.00 alle 18.30**. La sala periodici della Sede di Scienze (piano -1) è aperta fino alle 16.00.
- Qui si trova il materiale relativo alle aree disciplinari di **biotecnologie, chimica, fisica, geologia, matematica**.

**Sede di Medicina**

- Situata al piano terreno e al primo piano dell'edificio U8, a Milano, in via Cadore 48.
- La biblioteca è aperta al pubblico **dal lunedì al venerdì** con orari continuati dalle **9.00 alle 18.30**.
- Qui si trova il materiale bibliografico relativo alle **scienze mediche**.

**Che cosa si trova in biblioteca?**

**Patrimonio bibliografico complessivo**

La Biblioteca possiede circa 140.000 volumi, 35.000 annate di **periodici cartacei**, 17.000 **riviste elettroniche** e **90 banche dati**.

**Facoltà letterarie e associazioni informatiche**

La Biblioteca mette a disposizione 750 oggetti di lettura e 50 strumenti utili nella ricerca bibliografica del sito web della biblioteca.

Per imparare a cercare libri e riviste presenti in biblioteca, leggi il volantino dedicato all'OPAC (catalogo on line).

**I libri**

I libri sono collocati a **scoperta aperta** secondo la Classificazione Decimale Dewey (CDD), che segue un **ordine disciplinare**. Per i libri che trattano lo stesso argomento si trovano vicini.

→ Nella Sede Centrale i **libri di testo** sono collocati in un'apposita sezione della sala.

**Riviste**

→ Le riviste della Sede Centrale sono collocate in sezioni corrispondenti alle **aree disciplinari**, questi ordinate per **numero**. Quelle dell'anno corrente hanno una sistemazione specifica, su scaffali che espongono l'ultimo numero e contengono i precedenti.

**Risorse elettroniche**

Le risorse elettroniche (riviste e banche dati), riservate a studenti e dipendenti dell'Ateneo, sono consultabili anche da casa tramite un sistema di autenticazione.

**Chi può usare la biblioteca e come?**

Tutti possono consultare il materiale bibliografico della biblioteca. **Studenti, docenti e personale amministrativo** possono usufruire di tutti i servizi della biblioteca e devono utilizzare il badge rilasciato dall'Università quando entrano in sala.

Gli **ospiti esterni** devono fare richiesta di una tessera per visitatori al momento dell'ingresso.

**Quali servizi e come funzionano?**

**Prestito**

È possibile prendere in prestito i libri, eccetto quelli di testo col bollino rosso.

Sono esclusi dal prestito riviste, enciclopedie, dizionari, codici e trattati.

- Studenti:** max 3 volumi per 30 giorni
- Laureandi e dottorandi:** max 6 volumi per 60 giorni
- Docenti e amministrativi:** max 10 volumi per 60 giorni

I libri di testo sono prestabili, max per 20 giorni, solo se presenti in digitale copia.

Prenotazione e rinnovo del prestito si possono effettuare tramite OPAC (catalogo on line).

Per conoscere meglio questo servizio leggi il volantino dedicato al Prestito.

**Servizi interbibliotecari**

È possibile richiedere **libri e articoli** non posseduti dalla nostra biblioteca e non presenti in altre biblioteche milanesi.

La richiesta si effettua via e-mail (indirizzo [interbib@unimib.it](mailto:interbib@unimib.it)) o presso la biblioteca e si possono fare al massimo 3 richieste simultanee.

di prestito interbibliotecario (libri) e document delivery (articoli).

Per avere altre informazioni leggi il volantino **Interbib**, dedicato ai servizi interbibliotecari.

**Fotocopie**

Si possono fotocopiare **libri e riviste**, nei limiti previsti dalla normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore.

È possibile acquistare una **tessera** ricaricabile del valore di 1 euro e ogni fotocopia costa 0,07 euro.

**Scaffali**

Lo staff fornisce supporto nella ricerca bibliografica su cataloghi, banche dati, riviste elettroniche, siti internet.

Per **ricerche bibliografiche approfondite**, come quelle mirate alle esigenze delle **tesi** di laurea, è preferibile fissare un appuntamento.

**Correlati**


Laureandi, dottorandi e docenti possono utilizzare i **correlati**, **spazi individuali di studio**, presso la Sede Centrale. I correlati vanno prenotati e possono essere tenuti per 10 giorni lavorativi.

Sul volantino **Laureandi** troverai informazioni più approfondite su **Ricerche e Correlati**.

**Per saperne di più...**

Vieni al **sito web** della biblioteca. Troverai tante informazioni aggiornate, documenti e risorse utili per la ricerca bibliografica.

Vieni a trovarci in biblioteca! Lo staff e gli studenti collaboratori sono pronti a rispondere alle tue domande. Cosa aspetti?




**Biblioteca di Ateneo**  
 Sito web: <http://www.biblio.unimib.it>  
 E-mail: [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it)

**Sede Centrale**  
 Telefono: 02/6448.6291 o 6298  
 E-mail: [biblioca@unimib.it](mailto:biblioca@unimib.it)  
 Indirizzo: piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano  
 Edificio U6, ingresso al secondo e al terzo piano.  
 Sale: libri e riviste al secondo e al terzo piano.


**Sede di Scienze**  
 Telefono: 02/6448.2101 o 6017  
 E-mail: [librai@unimib.it](mailto:librai@unimib.it)  
 Indirizzo: piazza della Scienza 3, 20126 Milano  
 Edificio U2, ingresso al primo piano.  
 Sale: libri al primo piano, riviste al piano -1.

**Sede di Medicina**  
 Telefono: 02/6448.8011  
 E-mail: [libmed@unimib.it](mailto:libmed@unimib.it)  
 Indirizzo: via Cadore 48, 20052 Monza  
 Edificio U8, ingresso al piano terra.  
 Sale: riviste al piano terra, libri al primo piano.



**guida**  
 la biblioteca  
 e i suoi servizi

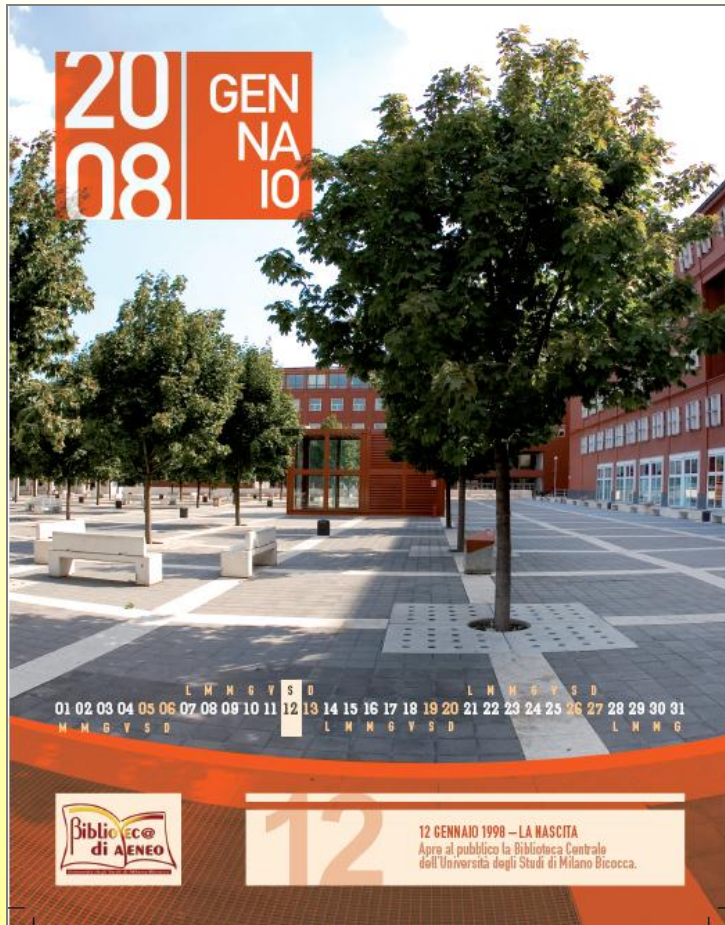
**Sede Centrale**





# TDC - University Library

## Calendar for decennial



Important events in the history of our Library and user advocacy

# TDC - University Library

## Posters on library

### Services and resources marketing



## Scopri un nuovo panorama con la Biblioteca Digitale!

Con **MetaBib** puoi:

- esplorare la letteratura internazionale su un argomento
- cercare articoli scientifici in tante banche dati contemporaneamente
- accedere a ebook e riviste elettroniche



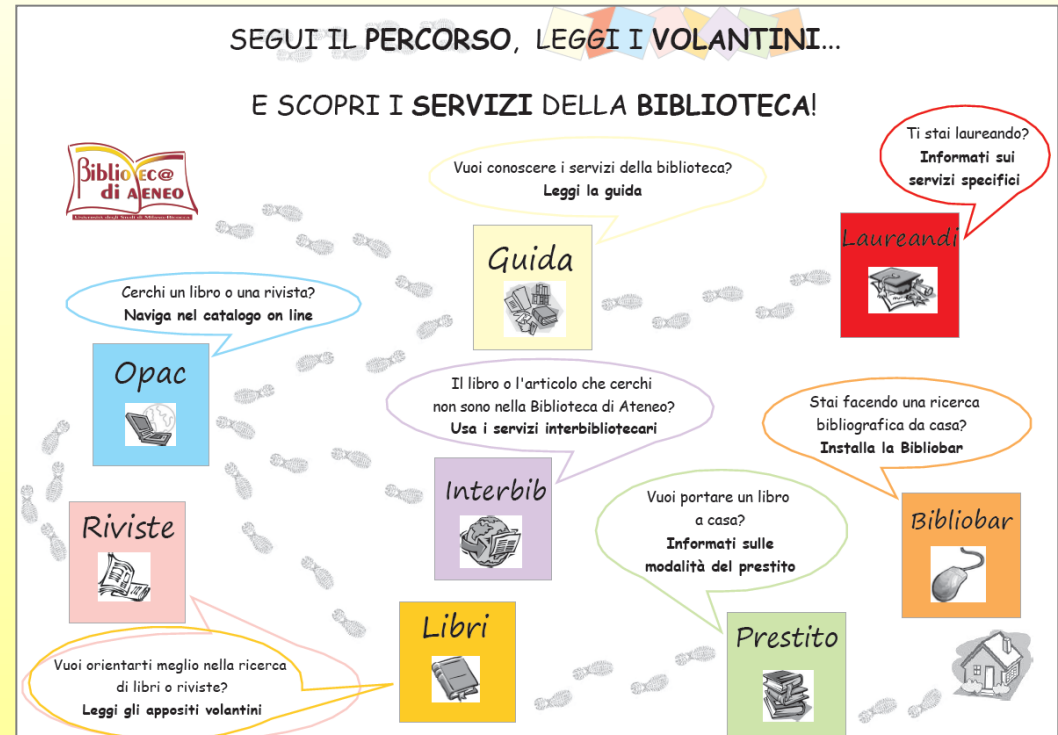
Con **BOA** (Bicocca Open Archive) puoi:

- conoscere le pubblicazioni dell'Ateneo per dipartimento, autore, titolo etc.
- inserire i dati bibliografici e i pdf delle tue pubblicazioni
- leggere e scaricare i full text disponibili nell'archivio aperto



Entra nella Biblioteca Digitale della Bicocca:  
[www.biblio.unimib.it](http://www.biblio.unimib.it)

Se vuoi usare MetaBib da casa ricorda di autenticarti, mentre per BOA non è necessario.





# TDC - University Library

## Newsletters



### Library's monthly newsletter

\*\*\*\*\*  
SISTEMI INFORMATIVI - Servizio Liste di Spedizione -  
Trasmesso il 5/11/2010 a:  
TUTTI GLI UTENTI  
totale destinatari: 3228 Cod: BIBL00#110  
\*\*\*\*\*

Newsletter della Biblioteca di NOVEMBRE 2010

OPEN ACCESS: PAGINA WEB E INTERVENTI AL SEMINARIO

E' stata appena pubblicata una nuova pagina che spiega che cos'e' l'Open Access e quali sono i vantaggi di pubblicare ad accesso aperto su un archivio come BOA. <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Risorse-elettroniche/Bicocca-Open-Archive-BOA/Open-Access>  
Sono state anche pubblicate le slide degli interventi al recente seminario sull'argomento, organizzato in occasione dell'Open Access Week (19 ottobre). <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Open-Access-Week-2010>

PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA DIGITALE

Nell'ambito della Ricerca-Azione sui servizi bibliotecari, sono state realizzate varie iniziative promozionali, tra cui la creazione di una locandina sulla Biblioteca Digitale (MetaBib e BOA). Stampa la locandina e il segnalibro! <http://tinyurl.com/news-promozioneBD>

NUOVE RISORSE DI FISICA IN METABIB

Le banche dati di fisica arXiv.org e SPIRES HEP sono state inserite in MetaBib. Ora e' quindi possibile effettuare un'unica ricerca simultanea in queste ed altre risorse. <http://tinyurl.com/news-MBfisica>

SEMINARI SULLA RICERCA BIBLIOGRAFICA

Il prossimo seminario sulla ricerca bibliografica si terra' il 23 novembre alle 10.30 e trattera' la ricerca articoli scientifici attraverso MetaBib.

### University's monthly newsletter: Library news

**16 settembre 2010**

**Edificio U6, Biblioteca di Ateneo,  
Sede Centrale, Piazza dell'Ateneo nuovo 1, Milano**

**Seminario della Biblioteca per cercare articoli scientifici**

La Biblioteca di Ateneo organizza ogni mese **seminari** per cercare nel modo migliore **libri o articoli**.

Il primo appuntamento dell'a.a. 2010/11 è fissato per il **16 settembre alle 10.30** presso la Sala Riunioni della Biblioteca di Ateneo (edificio U6) ed è dedicato alla ricerca di articoli.

I seminari rientrano nel quadro delle attività di **formazione degli utenti** rispetto all'uso efficace degli strumenti di ricerca online e delle risorse elettroniche.

Il **calendario delle attività formative** realizzate e previste fino alla fine dell'anno è on line.

Oltre ai seminari interdisciplinari a cadenza mensile, nel 2010 sono stati realizzati diversi **seminari o corsi specifici** per le facoltà o i dipartimenti che ne hanno fatto richiesta.

Per un'assistenza individuale alla ricerca bibliografica, viene invece offerto il servizio di **reference**.

Per fornire un ulteriore supporto, la Biblioteca di Ateneo ha raccolto in una **pagina web** le sue **Guide per la ricerca bibliografica**.

L'iscrizione ai **seminari mensili** della biblioteca è **gratuita e obbligatoria**.

Contatto e-mail: [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it)

Allegati:



programmaseminariometabib.pdf

# TDC - University Library

## Events management

Itale Meetings 2004 and 2007




**EDI E NON solo:**  
gli STANDARD PER il COMMERCIO  
ELETTRONICO di libri e RIVISTE

UNIVERSITÀ degli Studi  
di Milano - BICOCCA

Piazza della Scienza, 3  
Edificio U2, piano -1, aula 7  
Milano, 1 giugno 2004  
ORE 9.00 - 16.30




**Aleph500**  
VERSIONE 18




UNIVERSITÀ DEGLI STUDI MILANO - BICOCCA  
**VERSO LA VERSIONE 18 DI ALEPH 500**

MILANO, 20 E 21 GIUGNO 2007  
Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1  
Edificio U4, Piano -1, Aula 4



IN COLLABORAZIONE CON:



[www.itale.it](http://www.itale.it)

# TDC - University Library



## Organizational Development

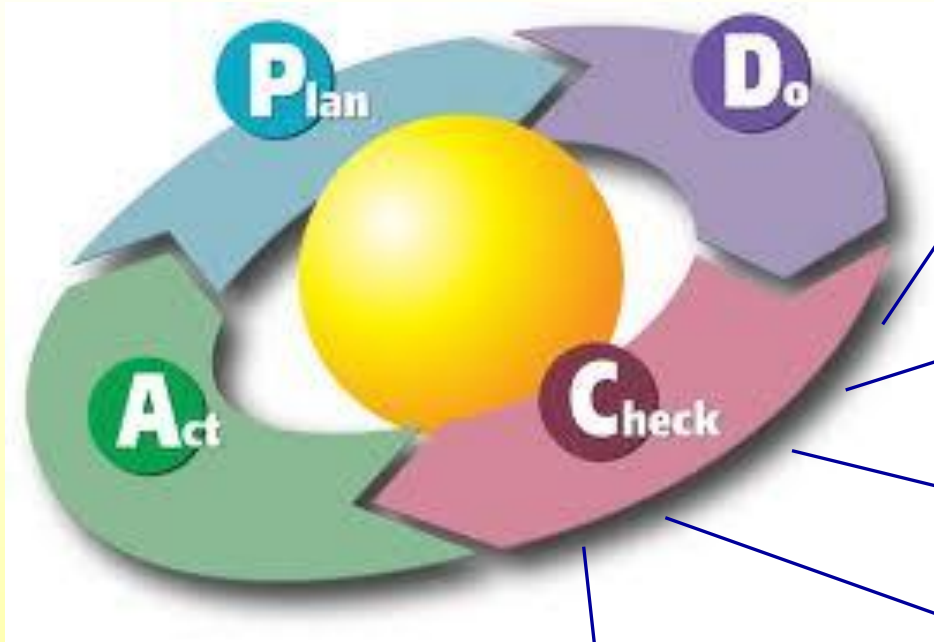
### Activities:

- [Action Research on aide students perceptions](#) (2004-today)
- Survey on Library Guide (2004), Website (2006), [Guides](#) (2008)
- [Survey and video on user perceptions of library spaces](#) (2006)
- [Survey on users' perceptions and search habits](#) (2007)
- [Survey on user perceptions of reference service](#) (2008-today)
- [Survey on user perceptions of library courses](#) (2010-today)
- [Action Research on user perception of library services](#) (2010)
- [Customer Satisfaction GIM's guidelines, ebook](#) (2010-2012)
- [Survey on Customer Satisfaction, with the Siena University](#) (2012)

# TDC - University Library



## Survey subjects



Communication products

Aide students training

Users training

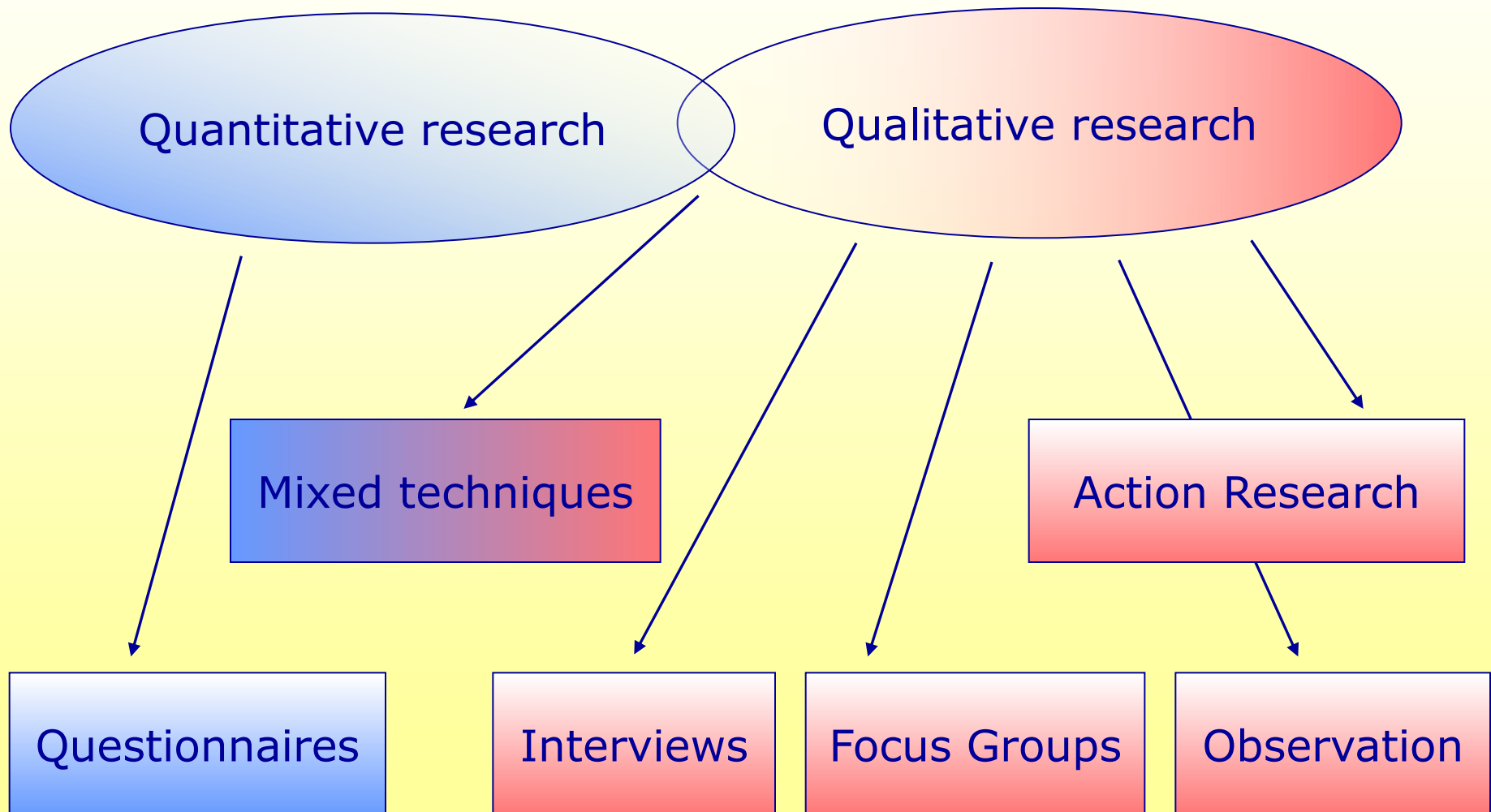
Library services and resources

Library spaces

# TDC - University Library



## Survey methods and techniques





# TDC - University Library



## Information Literacy


### Activities:

- Introduction to library services for first-year students, since 2004
- Teaching in courses to Science Education students, since 2007
- Supervision of courses on various subjects (Medicine, Economy, Law, Sociology, Psychology), since 2007
- Management of users training, since 2010 through *Front Office Project*:
  - ✓ [Information Literacy webpages: guides and tutorial, courses schedule, courses support materials, courses registration](#)
  - ✓ monthly courses, interdisciplinary and by subject, organized by librarians
  - ✓ courses on request from professors and scholars

# TDC - University Library

## Information Literacy webpages





UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

### Biblioteca di Ateneo

Sede Centrale      Sede di Scienze      Sede di Medicina

Location: [Home](#) - [English](#) > [Services](#) > [Information Literacy](#)

#### Information Literacy

The University Library organizes several **orientation, information and training** activities for users to teach them to make the best of library's services and resources.

#### Face to face: three levels

Face to face activities with users can be divided in three levels:

I) The **base level** consists in presenting [Library's services and resources](#), through:

- meetings with **high school students**, in collaboration with the Orientation office
- meetings with **Erasmus students**, in collaboration with the International affairs area
- meetings with **first year students**, organized with Faculties and Degree courses

II) The **intermediate level** consists in the explanation of **general resources and instruments for bibliographic research**, through:

- Quick Reference** (bibliographic advice for simple questions) provided at the Loan office in each seat of the Library
- monthly **seminars for small groups** (max 20 enrolled participants), **to instruct in the research of books and articles in paper and electronic format**, introduced from 2010 and intend mainly for students, held in the Meeting room of the Library.

III) The **advanced level** consists in the illustration of **specific resources and instruments for bibliographic research**, through:


- Specialist reference** (bibliographic advice for complex questions), on request by patrons (service on appointment)
- seminars and courses for final year and PhD students**, on request by faculties and departments

#### Remote: four instruments

Finally, to provide **also a remote support**, the Library, as well as signposts indicating localization and content of bibliographic holdings, has produced several [paper and electronic documents](#):

- [Leaflets](#) on our **services and resources**
- [Leaflets](#) on specific **databases** for each subject area
- [Videoquides](#) and online tutorials to instruct in the use of the "renew-and-reserve" functions of the **Online Catalogue (OPAC)**
- [Support materials](#) provided for the **courses on bibliographic research** made for different subject areas

[Information Literacy International Logo IFLA-UNESCO](#)



contact us: [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it)

- Hours, access, contacts
- Services
  - Consultation
  - External Loan
  - Inter Library Loan (ILL)
  - Document Delivery (DD)
  - Reference
  - Information Literacy**
  - Reproductions
  - Carrels
  - ILL & DD for libraries
  - On-line catalogue (OPAC)
  - Electronic Resources
  - Holdings and special funds
  - Links and search tools
  - History, organization, projects
  - Documents on the library
  - The three libraries

Search:

[Versione italiana](#)  
[Restricted Area](#)  
[Highly accessible area](#)  
[Print](#)

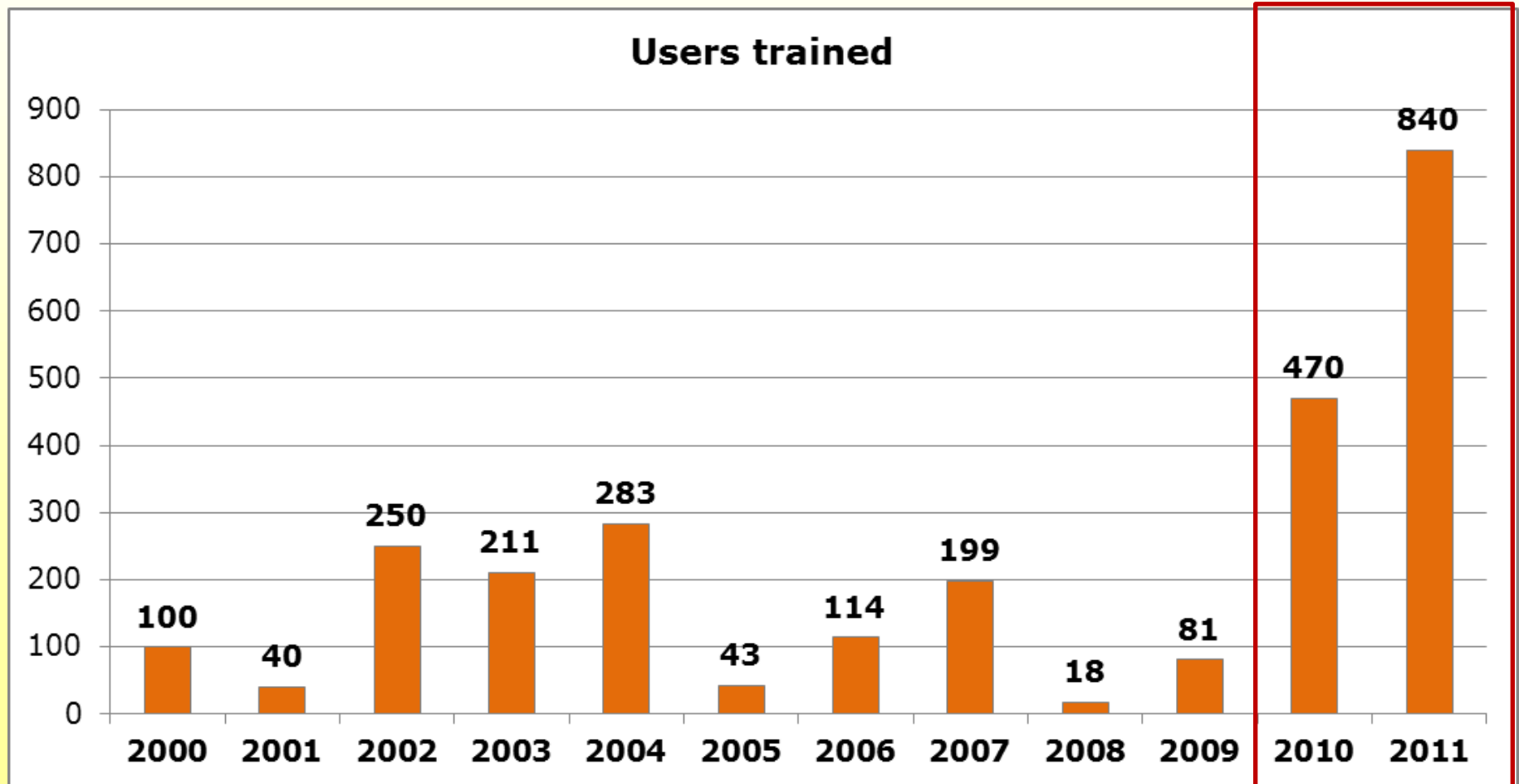
Text size:

First place with Bolzano University (29/30 points) in benchmarking among 26 university libraries, see Renditio A., «Information» Literacy in the Italian Universities; a users' survey combined with the analysis of the University websites», [Bollettino AIB, 51 \(3\), pp. 213-226.](#)

# TDC - University Library



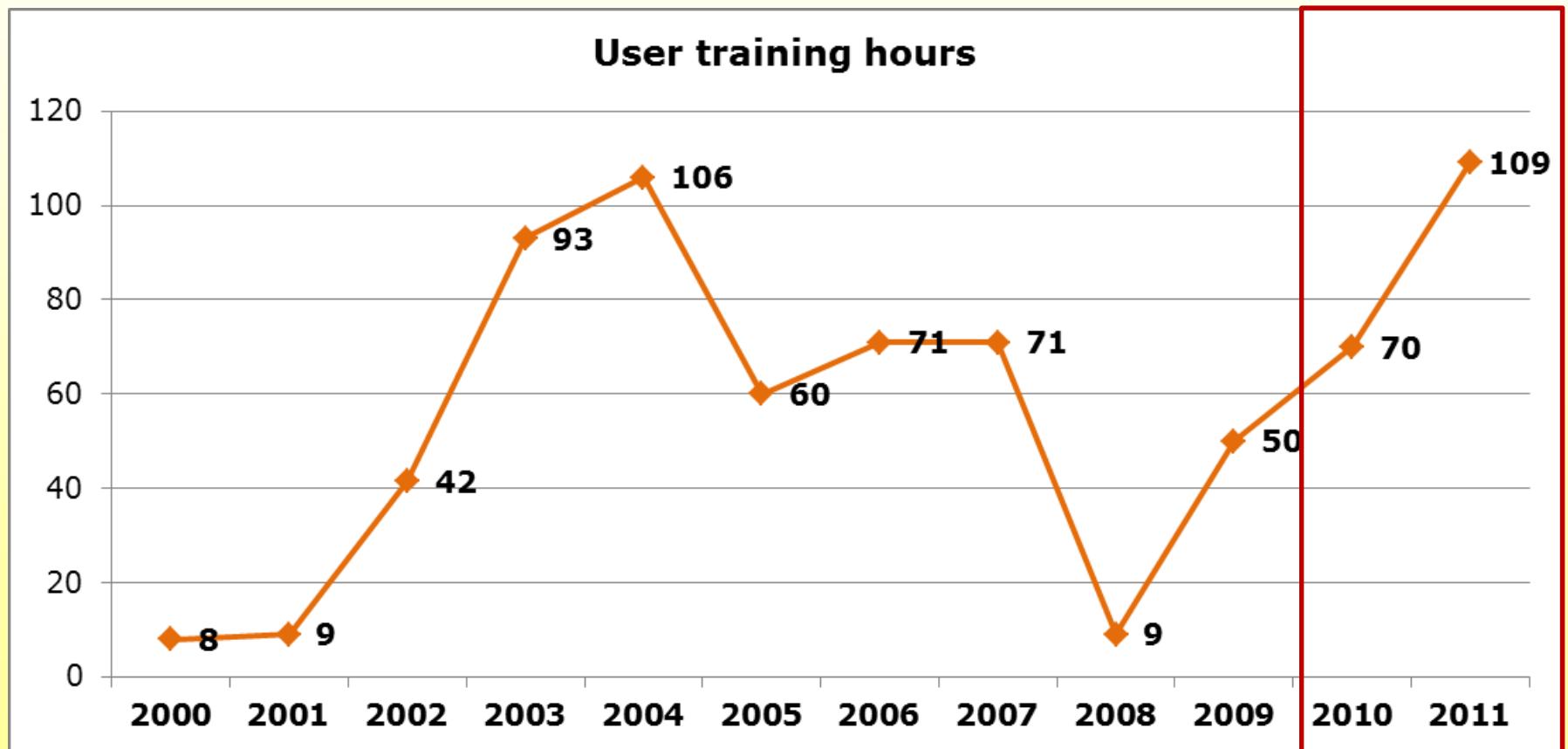
## Information Literacy data [1]



# TDC - University Library



## Information Literacy data [2]



# TDC - University Library



## Staff training

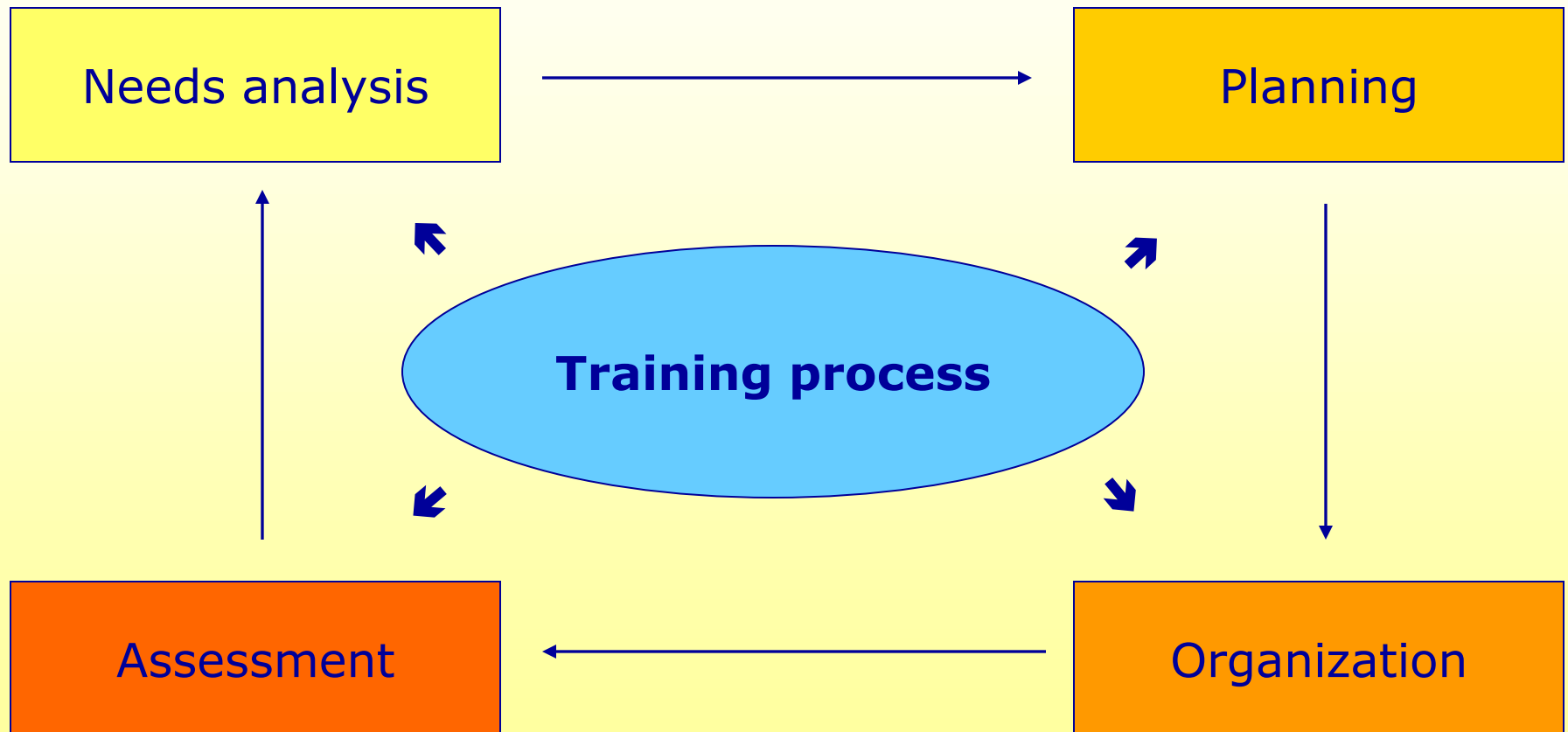
### Activities:

- [Needs analysis and training plan, in 2005](#)
- Organization and assessment of courses 2005-2006
- [Needs analysis and training plan, in 2007](#)
- Organization and assessment of courses 2007-2008
- [Impact evaluation of courses 2005-2008, needs analysis and training plan, in 2009](#)
- Organization and assessment of courses 2009-2010
- Cooperation with [Staff Training Work Group](#) of Milano Bicocca University: needs analysis and planning in 2009-2010, organization and assessment of courses 2010-2012

# TDC - University Library



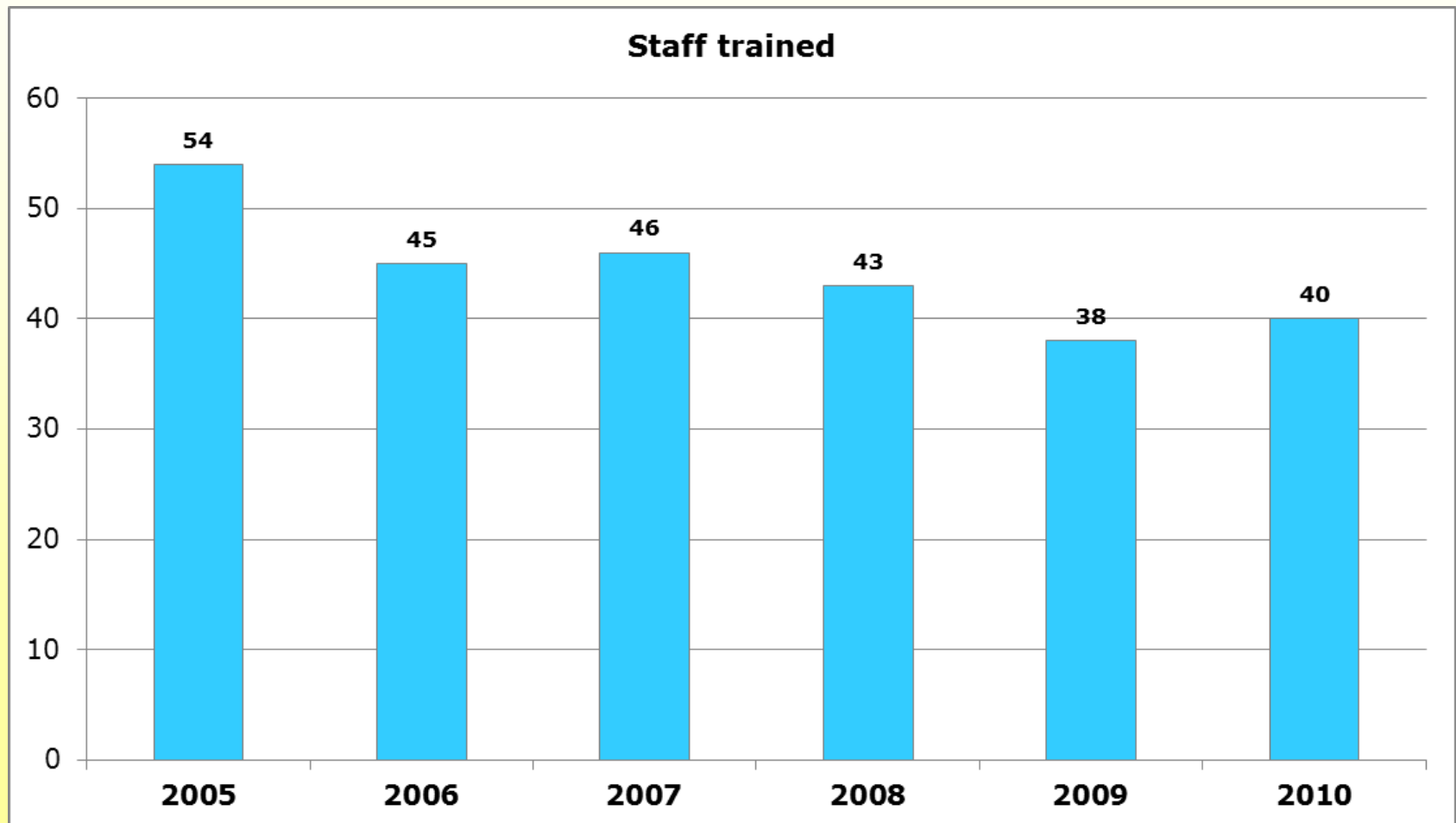
## Staff training management



# TDC - University Library



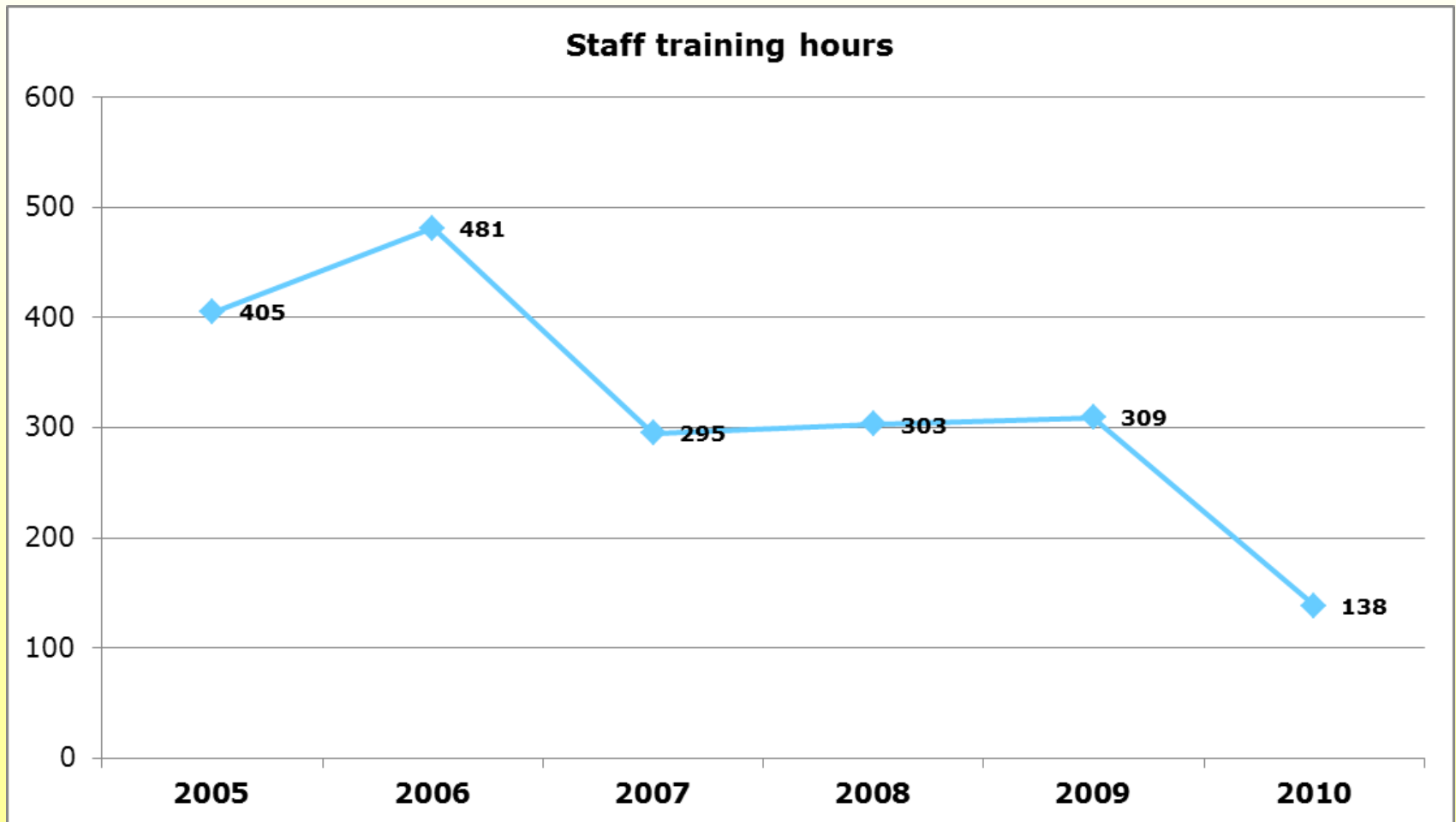
## Staff training data [1]



# TDC - University Library



## Staff training data [2]





# TDC - University Library



## Papers [1]

Book chapters or conference papers about  
Communication, Training and Development:

- Questionnaires and interviews to university library users: comparing quantitative with qualitative surveys, 2007
- Knowing, sharing, changing: ideas for a intranet 2.0 at Milano-Bicocca Library, 2007
- Views and perspectives from an original library: the University Library of Milano-Bicocca, Central Seat, 2007
- Communicating more and better: a library experience, 2008
- Staff training and development: the experience of Milano-Bicocca University Library, 2009

# TDC - University Library



## Papers [2]

### Articles about Organizational Development:

- [Looking into reference: three qualitative surveys to discover its secrets, 2009](#)
- [Qualitative surveys to continuing improvement: a university library case, 2009](#)
- [University libraries between the past and the future: experiences and prospects of university library systems in a qualitative analysis, 2010](#)
- [Researching, learning and sharing in libraries, 2011](#)
- [Action Research in the Library: Method, Experiences, and a Significant Case, 2011 \[full text english version\]](#)

# Contacts

Ilaria Moroni

Person in charge of Training, Development and Communication

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](mailto:ilaria.moroni@unimib.it)

Website: [www.biblio.unimib.it](http://www.biblio.unimib.it)