

NEWSLETTER

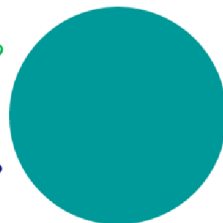
Biblioteche di Roma Tre

PIANO DI COMUNICAZIONE 2016-2017

PRESENTAZIONE

Il piano di comunicazione per il biennio 2016-2017 nasce dall'esigenza di far conoscere i servizi, le attività, le iniziative e i cambiamenti del Sistema bibliotecario, nella considerazione che la consapevolezza degli utenti di avere a disposizione il patrimonio bibliografico e documentale dell'Ateneo e i servizi del Sistema bibliotecario sia scarsamente diffusa.

Ha l'obiettivo di organizzare una strategia efficace che permetta alle biblioteche di avvicinarsi maggiormente ai bisogni degli utenti, per rafforzarne atteggiamenti e opinioni positive, e sentirsi partecipi della vita delle biblioteche in maniera proattiva. Le cinque leggi della biblioteconomia di Ranganathan sono ancora oggi di straordinaria attualità.



La centralità dell'utente, gli stimoli derivanti dall'innovazione tecnologica, dal crowdsourcing, dalla conoscenza open e partecipativa impegnano le biblioteche 2.0 ad ascoltare, rispondere e informare con uno stile facile, accessibile e trasparente.



LE CINQUE LEGGI DELLA BIBLIOTECONOMIA

- *I libri sono fatti per essere usati*
- *Ad ogni lettore il suo libro*
- *Ad ogni libro il suo lettore*
- *Non far perdere tempo al lettore*
- *La biblioteca è un organismo che cresce*

(Shiyali Ramamrita
Ranganathan, 1931)

UN LIBRO BIANCO APERTO

In questo piano comunicativo adotteremo il nuovo logo del Sistema bibliotecario di Ateneo, disegnato da Antonio Magarò, studente di Architettura: un libro bianco aperto che comunica trasparenza e invita alla partecipazione.

La ricchezza di una biblioteca è nelle sue tre anime, utente, libro e bibliotecario, che crescono insieme. Questo ci insegnano le cinque leggi di Ranganathan: il libro bianco vorremmo quindi scriverlo insieme ai nostri utenti.

Si ringraziano inoltre il Prof. Adolfo Francesco Lucio Baratta e il collega bibliotecario Dott. Carlo Spadafora che aveva disegnato il precedente logo SBA.



Il Sistema bibliotecario di Ateneo riconosce la centralità dell'utente e impegna il personale delle biblioteche che lo compongono ad operare secondo i principi di accoglienza, ascolto, partecipazione e qualità.

STORIA

Nel corso del suo primo anno accademico 1992/1993, l'Università degli studi Roma Tre ha elaborato un progetto di miglioramento e ammodernamento dei propri servizi bibliotecari con una Commissione di Ateneo appositamente costituita. Il Sistema bibliotecario di Ateneo che ne seguì era in linea con le indicazioni del Ministero e della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane. Il Sistema, articolato in Biblioteche di area e in un Ufficio di coordinamento, fin da subito è stato inteso come un organismo unitario per la gestione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari.

Mission

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi Roma Tre fornisce risorse e servizi qualificati alla ricerca e alla didattica, contribuendo alla formazione e allo sviluppo culturale del singolo individuo e dell'intera comunità di riferimento.

Si ispira alle finalità, ai principi e ai valori enunciati nello Statuto di Ateneo, nel Codice etico e nel Regolamento del Sistema Bibliotecario. Per conseguire la propria mission:

- promuove la diffusione della conoscenza e favorisce l'accesso aperto;
- facilita la fruizione delle risorse informative, curandone l'aggiornamento, l'arricchimento e l'organizzazione;
- fornisce ai propri utenti le informazioni e competenze necessarie per incoraggiare la fruizione autonoma e consapevole di risorse e servizi;
- coopera con altre istituzioni, per ampliare i servizi e l'offerta culturale.

Il Sistema bibliotecario di Ateneo riconosce la centralità dell'utente e impegna il personale delle biblioteche che lo compongono ad operare secondo i principi di accoglienza, ascolto, partecipazione e qualità.

Il Sistema bibliotecario di Ateneo intende verificare le proprie strategie alla luce dell'evoluzione e dei cambiamenti della propria comunità e del mondo della conoscenza.

Valori

- l'accesso libero all'informazione
- il servizio al pubblico
- la soddisfazione e la cura dell'utente
- l'accessibilità e l'integrazione
- l'accoglienza e l'ascolto
- la partecipazione e la condivisione



Target

- studenti iscritti ai corsi di studio e ai corsi di dottorato e a ogni altra attività formativa dell'Università degli Studi Roma Tre
- personale docente, docenti a contratto, assegnisti di ricerca, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario e collaboratori esperti linguistici di ruolo dell'Università degli Studi Roma Tre
- studenti stranieri in mobilità internazionale presso l'Università degli Studi Roma Tre
- soggetti appartenenti a enti e istituzioni che abbiano stipulato apposite convenzioni con l'Università degli Studi Roma Tre
- personale docente e studiosi temporaneamente e ufficialmente presenti presso l'Università degli Studi Roma Tre
- utenti esterni che usufruiscono temporaneamente dei servizi offerti per comprovati motivi di studio o ricerca
- studenti futuri
- altre istituzioni della comunità scientifica

SERVIZI

- lettura e consultazione
- prestito
- prestito intra-Ateneo
- prestito interbibliotecario metropolitano
- prestito interbibliotecario e fornitura documenti
- risorse elettroniche
- informazioni e reference
- servizi bibliotecari per utenti con disabilità
- corsi e incontri
- selezione web
- riproduzioni
- distribuzione R3Card agli studenti e assistenza per gestione account studenti

OBIETTIVO 1:

orientare

- Far conoscere i servizi e i cambiamenti temporanei e definitivi nella vita della biblioteca

- Comunicarli secondo criteri di economicità, efficienza e tempestività

STRATEGIE

- Creare un'identità visiva attraverso l'adozione di una linea uniforme e riconoscibile (logo, grafica unificata dei prodotti di comunicazione, sito web) con prodotti editoriali omogenei e distinguibili

Progetto “SBA informa” 2016

Il progetto prevede una linea unificata di comunicazione per avvisi e opuscoli

La grafica si ispira a quella adottata dalla Biblioteca di area giuridica nel 2015.

La barra verticale a sinistra rappresenta la linea della comunicazione.

L'identità è rappresentata dal logo di Roma Tre, inserito nella barra, e dal logo del Sistema inserito come “firma”.

Lo slogan “SBA informa” riprende quello già adottato nel 2014 per contrassegnare i prodotti informativi delle biblioteche.

Il cerchio rappresenta il Sistema; in esso vengono indicate le categorie della comunicazione e il nome della struttura.

I colori scelti per le comunicazioni sono tre: petrolio, verde e rosso.

Il logo SBA riprende i colori della comunicazione.

Il titolo dell'avviso è il focus della comunicazione.

Il carattere scelto è il Trebuchet MS e il testo è a bandiera per l'accessibilità.

Avviso colore petrolio



SBA informa



Giornate di vita universitaria

Biblioteca di area giuridica

Porte aperte in biblioteca

Il giorno 21 marzo 2016 alle ore 12.00 si terrà una visita della biblioteca in occasione della Giornate di vita universitaria del Dipartimento di giurisprudenza

data 15 marzo 2016



Avviso colore verde



Servizi agli studenti
Biblioteca di area nome proprio
intitolazione

RomaTre Card

Il venerdì dalle 9.30 alle 12.30 la RM3 Card può essere ritirata in Biblioteca
La prenotazione è obbligatoria e va effettuata [online](#)
Occorre esibire un documento d'identità
La R3card può essere utilizzata in Biblioteca come documento di riconoscimento, consente l'accesso agli impianti sportivi dello stadio "Alfredo Berra" e il riconoscimento dello status di studente di Roma Tre per convenzioni stipulate con l'Ateneo; successivamente verranno attivati altri servizi

data



I colori della comunicazione

Comunicazione identità
Guide, GVU, accoglienza, matricole, ecc.

Colore: RGB 0 153 153

Sviluppo
Servizi, acquisti, iniziative, ecc.

Colore: RGB 0 204 0

Criticità
Chiusure, interruzioni, malfunzionamenti ecc.

Colore: RGB 204 0 0

Avviso colore rosso



Orari
Sistema bibliotecario d'Ateneo

Chiusura

In occasione delle festività pasquali, le Biblioteche dello SBA e la Biblioteca "Guillaume Apollinaire", saranno chiuse al pubblico da venerdì 25 a lunedì 28 marzo 2016 compresi

21 marzo 2016



Le Guide alla Biblioteca

<h3>Servizi online</h3> <p>Per molti servizi basta collegarti ad Internet</p> <ul style="list-style-type: none">Informazioni sulla biblioteca e sui serviziRicerche bibliografichePrenotazioni e rinnovi dei prestitiAccesso alle risorse elettronicheProposte di acquistoSuggerimenti o reclami <p>Autenticarsi conviene! Autenticati con la tua Roma3Pass sul nostro sito web: sba.uniroma3.it</p> <p>Vuoi farci delle domande? Hai bisogno di suggerimenti sulle modalità di ricerca ma non hai tempo per venire in biblioteca? Contattaci o scrivici oppure vai alla sezione CHIEDO delle nostre pagine web.</p> <p>Vuoi inviarti un suggerimento, un reclamo una proposta di acquisto? vai alla sezione PARTECIPÒ</p>	<p>Orario di apertura dal lunedì al venerdì</p> <p>Distribuzione, prestito e restituzione dal lunedì al venerdì</p> <p>Contattaci e-mail: _____ Indirizzo _____ Visita il nostro sito _____ Seguici su _____ Aggiornati a ... _____</p> 	<h2>Guida</h2> <h3>alla Biblioteca di area Scientifico-tecnologica</h3>  
<h3>Spazi e postazioni</h3> <p>La biblioteca mette a tua disposizione</p> <p>.....</p> <p>[descrizione degli spazi]</p>	<h3>Risorse</h3> <p>.....</p> <p>[descrizione delle risorse/collezioni disponibili]</p> <p> Per trovare quello che cerchi hai a disposizione diversi strumenti di ricerca; per individuare quello più adatto alle tue esigenze vai alla sezione CERCO dalle nostre pagine web. Puoi consultare le nostre risorse elettroniche anche da casa autenticandoti con la tua Roma3Pass.</p>	<h3>Servizi in biblioteca</h3> <p>.....</p> <p>Consultazione Distribuzione, prestito e restituzione Prestito interbibliotecario e fornitura documenti Informazioni bibliografiche Servizi per utenti con disabilità</p>

Ogni biblioteca si caratterizza per un cerchio di colore diverso che si interseca con l'insieme del Sistema ... tutte uguali ma tutte diverse.

Progetto “Porte aperte in biblioteca” (2016)



Progetto Giornata di vita universitaria: presentazione delle biblioteche (2016)

Attraverso visite guidate, slide, interventi in aula, le biblioteche intervengono in sinergia con i Dipartimenti per illustrare attività e servizi.

Progetto Giornate Orientamento: presentazione SBA (2016)

Nell'occasione più importante anche il sistema si mette in mostra, partecipando con un proprio stand, e presentando tutti i materiali illustrativi realizzati con la nuova linea grafica

Progetto Salone dello studente: presentazione SBA (2016)

In occasione di questa importante manifestazione di orientamento post diploma, il Sistema bibliotecario contribuisce con materiale informativo in esposizione allo stand di Roma Tre.

Obiettivi e strategie

OBIETTIVO 2:

informare

- Promuovere i servizi bibliotecari per incentivare il loro utilizzo.

STRATEGIE

- comunicare con gli utenti in maniera multicanale
- proporre nuove sinergie e rafforzare quelle esistenti per partecipare agli eventi della comunità universitaria

OBIETTIVO 3:

formare

- Promuovere la formazione degli utenti
- Favorire la diffusione della cultura delle biblioteche e trasmettere all'utente informazioni e competenze per poter usufruire in maniera consapevole e autonoma dei servizi e delle risorse bibliotecarie.

STRATEGIE

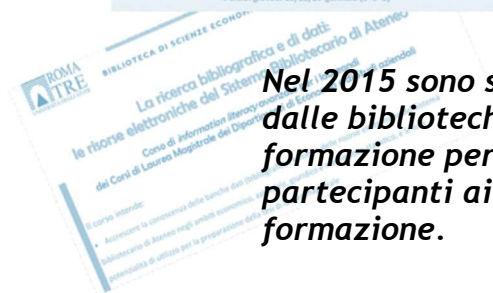
- elaborare corsi rispondenti alle esigenze informative del target di riferimento
- rafforzare i rapporti tra biblioteche e dipartimenti per l'organizzazione e l'accreditamento dei corsi di formazione

Progetto corsi di formazione agli utenti (2016)

Per essere autonomo nel fare una ricerca, per muoversi agilmente nella rete e nelle risorse bibliografiche, per acquisire le competenze necessarie a soddisfare le proprie esigenze informative l'utente può seguire uno dei corsi a distanza o in presenza organizzati dalle biblioteche.



Ogni biblioteca organizza periodicamente o su richiesta dei docenti corsi di formazione personalizzati in base al target. Alcuni di questi corsi sono accreditati presso le strutture dipartimentali.



Nel 2015 sono state erogate dalle biblioteche 872 ore di formazione per 1.600 partecipanti ai corsi di formazione.

Progetto “Partecipo” (2016)

Nel nuovo sito web SBA una intera sezione è dedicata al coinvolgimento degli utenti nella vita delle biblioteche attraverso suggerimenti, reclami o richieste di acquisto, nella convinzione che questa sia un’opportunità di miglioramento e di fidelizzazione.

The screenshot shows the 'Partecipo' section of the SBA website. At the top, there are navigation menus for 'Home', 'Servizi e Risorse', 'Chi siamo', 'Biblioteche', 'Cerca', 'Chiedo', and 'Partecipo'. The main content area is titled 'Partecipo' and includes a sub-header 'Che ne pensi delle Biblioteche di Roma Tre?'. Below this, there are instructions for users to provide suggestions, complaints, or purchase requests. A list of options includes 'La tua opinione', 'Proposte di acquisto', and 'Non mi piace...'. There is also a section for 'Contattaci compilando un semplice form online' and a 'Grazie!' message. On the right side, there are links to 'RISORSE ELETTRONICHE', 'CATALOGO DI ATENEO', 'CERCO', 'CHIEDO', and 'PARTECIPO'.

Il suggerimento/reclamo è anche uno dei servizi che il Sistema bibliotecario ha deciso di mappare nella “Mappatura dei processi di servizio di Roma Tre” a partire da 2016, individuando indicatori di qualità per l’accessibilità multicanale, la tempestività, l’efficacia e la trasparenza.

È possibile suggerire o reclamare: in presenza, con modulo cartaceo disponibile presso i punti accoglienza, per telefono, per mail e tramite apposito form sul sito web.

La tua opinione per il Sistema Bibliotecario di Ateneo



Se vuoi segnalarci qualcosa riguardante i servizi, le risorse o le sedi delle biblioteche, inoltraci la tua opinione selezionando la struttura cui si riferisce:

Non mi piace...



Se qualcosa non ti piace o non ti soddisfa nelle risorse e nei servizi che le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo ti offrono, inoltraci la tua segnalazione selezionando la struttura cui si riferisce.

Obiettivi e strategie

OBIETTIVO 4:

conversare

• “La biblioteca è un organismo che cresce” dialogando insieme ai suoi utenti.

STRATEGIE

• promuovere e attivare meccanismi di ascolto e partecipazione che coinvolgano tutti gli attori del processo comunicativo

Il modulo per suggerire o reclamare

Reclami/Suggerimenti

Il modulo reclami/suggerimenti era già presente in tutte o quasi le biblioteche, in formato solo cartaceo e in qualche caso come modulo online.

Anche in questo caso si applica una linea comunicativa uniforme: il cerchio riempito di colore, e in questo caso il colore è il verde:

Attività di sviluppo

I contenuti del modulo sono stati inseriti armonizzando e integrando dove necessario quelli già individuati nei precedenti moduli.

Al modulo cartaceo, si affiancherà a breve la versione online sul sito web.

La comunicazione parte non dalla bocca che parla, ma dall'orecchio che ascolta.

(Anonimo)

ROMA TRE
UNIVERSITÀ DELLA TRIESTE

Suggerimenti e reclami

Biblioteca di area

Suggerimento
 Reclamo

Puoi inviare alla biblioteca un suggerimento o un reclamo relativo ai servizi erogati. Ricorda che non verranno presi in considerazione i moduli anonimi e senza mail. Ti ringraziamo per la collaborazione, la Direttrice della Biblioteca ti risponderà non oltre 15 giorni dalla presentazione del suggerimento/reclamo.

*Cognome.....
*Nome.....
Tel..... *E-mail.....

La tua segnalazione riguarda:

Servizi della biblioteca

<input type="checkbox"/> accoglienza	<input type="checkbox"/> consultazione/prestito
<input type="checkbox"/> reperibilità dei volumi	<input type="checkbox"/> informazioni bibliografiche
<input type="checkbox"/> servizi interbibliotecari	<input type="checkbox"/> accesso a risorse elettroniche

Fattori ambientali

<input type="checkbox"/> personale bibliotecario/collaboratore
<input type="checkbox"/> rete-wifi
<input type="checkbox"/> climatizzazione
<input type="checkbox"/> pulizia/servizi igienici

Spazi

<input type="checkbox"/> postì a sedere	<input type="checkbox"/> postazioni informatiche
---	--

Altro:
.....
.....
.....

Firma Data

A norma del D. Lgs. 196/2003 i dati personali saranno trattati con la riservatezza prevista e utilizzati esclusivamente per rispondere alla richiesta

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE

La soddisfazione degli utenti

La mappatura 2016 prevede di monitorare la soddisfazione degli utenti sul servizio reclami/suggerimenti: a questo scopo è stato quindi predisposto un modulo da compilare online, da inviare agli utenti reclamanti o “suggeritori”, una settimana circa dopo la risposta della biblioteca, per verificare il loro grado di soddisfazione sulle modalità di gestione del reclamo/suggerimento da parte della biblioteca.

Il modulo, basato su quello già in uso alla Bast, è gestito direttamente dalle Direttrici attraverso Google Drive, nella versione personalizzata di Roma Tre.

Verrà inviato agli utenti dalla casella di posta elettronica della biblioteca (firmato dalle Direttrici) con una mail standard che includerà il link a cui reperire il modulo.

Le risposte vengono raccolte in un foglio elettronico, a partire dal quale è possibile elaborare grafici riassuntivi.



Come ha risposto la biblioteca al tuo reclamo/suggerimento?

Gentile utente,

di recente hai presentato un reclamo/suggerimento alla biblioteca.

Per cercare di migliorare il nostro servizio le tue indicazioni sono preziose, e vorremmo perciò avere un tuo parere su come il reclamo e' stato da noi gestito.

Ti chiediamo quindi pochi minuti per rispondere ad alcune semplici domande.

*Campo obbligatorio

La chiusura del reclamo

OBIETTIVO 5:

valorizzare

- Valorizzazione delle risorse delle biblioteche
- Valorizzazione delle competenze del personale delle biblioteche

STRATEGIE

- organizzazione di eventi, importante veicolo per la promozione del patrimonio delle biblioteche, per consolidare i rapporti con i Dipartimenti, con gli utenti e per incentivare la fruizione dei servizi
- realizzazione di mostre bibliografiche, presentazioni, ecc. all'interno delle biblioteche e "fuori di sé"
- promozione di sinergie e collaborazioni con altri partner culturali
- favorire iniziative culturali

Nel 2015 sono stati realizzati 124 eventi culturali (mostre bibliografiche, presentazioni di libri, percorsi di lettura, ecc.). Il 50% degli eventi è stato organizzato con le strutture dipartimentali di riferimento.

Progetto Selezioni bibliografiche tematiche e rassegne bibliografiche:

le biblioteche mostrano le proprie collezioni realizzando iniziative con bibliografie tematiche di documenti cartacei e elettronici e esponendo una selezione di libri per far conoscere agli utenti il patrimonio documentale dell'Ateneo e sollecitare le opportunità di studio e ricerca

Progetto Bollettini periodici nuove accessioni: tradizionalmente la consapevolezza di essere aggiornati sui "nuovi arrivi" è molto apprezzata dagli utenti, in particolare dal corpo docente

Progetto Circolo "Una panchina per leggere" (2016): un momento di aggregazione tra persone che scaturisce dalla voglia di parlare di libri



"Ed ho sempre pensato al paradiso come a una biblioteca"

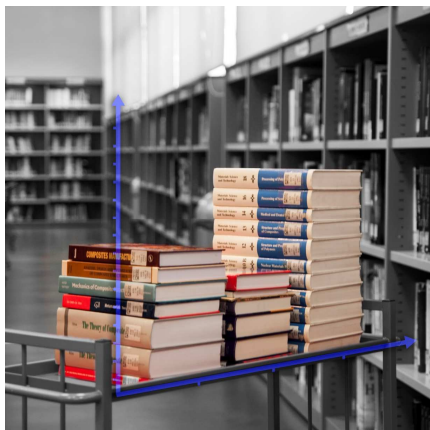
(Jorge Luis Borges)

Progetto Flussi di comunicazione dei Gruppi di lavoro:

la comunicazione è un'attività impegnativa, in particolare quando proviene dai gruppi costituiti, composti da persone dei vari uffici e biblioteche che svolgono un ulteriore lavoro per il Sistema. L'impegno dei coordinatori e delle direttrici è anche nel far sì che i segnali di emissione dei vari lavori svolti circolino in modo efficace, ma più che altro che siano restituiti in modo corretto nel flusso del lavoro dell'intero Sistema.

Progetto Le biblioteche trasparenti: monitoraggio e mappatura

i dati rilevati annualmente sui servizi e le attività delle biblioteche vengono elaborati e restituiti, sia dalle relazioni annuali "L'offerta bibliotecaria di Roma Tre" ad opera del Gruppo di lavoro monitoraggio, sia ora dalla Mappatura dei servizi del Sistema bibliotecario che fa parte di un progetto d'Ateneo, che prevede anche la pubblicità delle informazioni e soprattutto la valutazione dei risultati mediante indicatori che individuano gli obiettivi da raggiungere per poter migliorare. L'interpretazione dei dati è facilitata anche dall'ampio lavoro svolto teso alla normalizzazione dei servizi, cioè a far sì che questi siano o diventino omogenei in tutte le biblioteche.



Progetto Newsletter SBA:

la comunicazione diffusa, non solo a tutti i colleghi delle biblioteche, ma anche ai Consigli scientifici, ai Dipartimenti, all'Ateneo, agli utenti.

Obiettivi e strategie

OBIETTIVO 6:

crescere

- La biblioteca è un organismo che apprende
- Promuovere e favorire la comunicazione interna è la base per realizzare tutti gli obiettivi del piano di comunicazione

STRATEGIE

- individuazioni di strumenti di condivisione, riepilogo e sintesi dei processi di lavoro

Sistema bibliotecario di Ateneo

<http://www.sba.uniroma3.it/it/>

<https://twitter.com/SBAuniroma3/>

Il progetto Piano di comunicazione 2016-2017

Nella riunione del 18 gennaio 2016 il Consiglio dei direttori del Sistema bibliotecario di Ateneo, considerati gli importanti cambiamenti che ci attendono nel biennio 2016-2017, ha deciso di costituire un Gruppo di progetto per elaborare un piano di comunicazione omogeneo e integrato.

Il Gruppo è composto da: Simona Battisti, Roberta Lorè, Tiziana Mancini, Piera Storari e Maria Rita Varricchio.

Il piano è stato presentato e approvato dal Consiglio dei direttori l'11 marzo 2016.

Ad esso è dedicato questo numero speciale e monografico della Newsletter delle biblioteche.

