

## Lista di controllo per gli stages in biblioteca di persone in formazione I+D valida per le formazioni iniziate dal 2015 in poi

Numerosi bibliotecari si sono già trovati di fronte ai seguenti interrogativi: come organizzare uno stage in biblioteca per persone che seguono una formazione I+D e che in tempi relativi brevi devono imparare a conoscere le specificità di una biblioteca? Quali sono le questioni biblioteconomiche di cui i futuri gestori dell'informazione e della documentazione dovrebbero aver già sentito parlare? Quali sono le mansioni che una persona in formazione è in grado di svolgere concretamente in una biblioteca durante uno stage?

La presente guida intende aiutare le biblioteche a svolgere la loro missione educativa – anche quando dispongono di un organico ristretto – e offrire alle persone in formazione un'esperienza pratica ad ampio raggio nel mondo biblioteconomico. Essa si rivolge in primo luogo alle persone che svolgono la loro formazione I+D presso un archivio o un centro di documentazione e desiderano compiere uno stage in una biblioteca.

Uno stage in biblioteca dovrebbe durare come minimo 6-8 settimane, vale a dire 18-24 giorni.

Il piano di formazione e la documentazione dell'apprendimento costituiscono i documenti di riferimento. La lista di controllo ABD costituisce una sintesi di questi due testi. Sulla base della documentazione dell'apprendimento e del piano di formazione aziendale, i formatori stabiliscono gli obiettivi di valutazione che le persone in formazione non hanno la possibilità di apprendere nella propria azienda e contattano i centri ABD che si prestano allo svolgimento di stages esterni. Tali centri provvedono poi ad allestire un programma conforme agli obiettivi di valutazione desiderati.

Nell'affrontare i singoli obiettivi di valutazione, vanno tenute in considerazione le specificità del lavoro in biblioteca. L'obiettivo è far conoscere più da vicino alle persone in formazione I+D gli aspetti caratteristici della struttura delle collezioni, della conservazione dei fondi, della catalogazione e della mediazione in ambito biblioteconomico.

La tabella che segue illustra gli ambiti di attività specifici delle diverse categorie di centri ABD. Per ogni obiettivo vengono indicati i tipi di azienda in cui le relative attività sono particolarmente presenti, e che dunque si prestano per uno stage esterno mediante il quale acquisire le conoscenze mancanti.

**Lista di controllo ABD (archivio biblioteca documentazione)**

<b>Obiettivo</b>		<b>Aziende adatte a stages per acquisire le conoscenze professionali mancanti</b>
<b>1</b>	<b>Acquisizione / presa a carico</b>	
1.2	Ordinazione	• biblioteche
1.3	Controllo delle entrate	• biblioteche • archivi (attività diversa nei due ambiti)
<b>2</b>	<b>Catalogazione</b>	• specifica per ogni centro ABD
<b>3</b>	<b>Archiviazione / conservazione</b>	• archivi, grandi biblioteche
3.2	Politica di conservazione	• centri ABD Conoscere diversi sistemi di ordinamento, criteri di fruizione, principi e tipi di conservazione per l'archiviazione a lungo termine.
3.3	Scarto	• archivi • grandi biblioteche • centri di documentazione
<b>4</b>	<b>Tecniche di informazione e di riproduzione</b>	
4.1	Tecniche di riproduzione	• archivi • grandi biblioteche Impiego di diversi strumenti tecnici e apparecchi utilizzati nell'ambito I+D, digitalizzazione, presa a carico e conversione di dati.
4.2	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione	Utilizzo di servizi elettronici, conoscere le potenzialità dei social network quale strumento di comunicazione aziendale.
<b>5</b>	<b>Comunicazione interna ed esterna</b>	
5.1	Mediazione culturale	• biblioteche pubbliche generaliste • biblioteche scolastiche
5.2	Lingue straniere	Possibilità di compiere uno stage esterno nell'area germanofona, francofona e/o anglofona
7	Ricerca	• centri di documentazione • grandi biblioteche, biblioteche specializzate Svolgimento di ricerche bibliografiche e tematiche, conoscere il numero maggiore possibile di banche dati, portali e cataloghi.

Documenti di riferimento per la formazione in ambito I+D:

- a) *Ordinanza sulla formazione professionale di base, disponibile in tedesco, francese e italiano (deutsch, französisch, italienisch):*  
<http://www.formazione-id.ch/formazione/formazione-professionale-di-base/basi-e-regolamenti/inizio-della-formazione-dal-2015/>
- b) *Piano di formazione (ai sensi dell'art. 10 dell'ordinanza):*  
<http://www.formazione-id.ch/formazione/formazione-professionale-di-base/basi-e-regolamenti/inizio-della-formazione-dal-2015/>

- c) *Documentazione dell'apprendimento (illustra gli obiettivi di valutazione che, in base al piano di formazione, pp. 7 sg., devono essere appresi all'interno dell'azienda formatrice):*  
<http://www.ausbildung-id.ch/dokumente/>

*Spiegazioni ed esempi relativi ai singoli obiettivi di valutazione sono disponibili nella documentazione dell'apprendimento appena citata.*

Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
<b>INTRODUZIONE</b>		
<b>Informazioni sulla biblioteca in questione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia</li> <li>• Organizzazione, linee guida, collocazione all'interno dell'amministrazione</li> <li>• Compiti (giuridici, storici)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere il personale e gli spazi</li> <li>• Conoscere il ciclo seguito dai supporti d'informazione</li> <li>• Riflettere sui lavori e sui compiti in questa biblioteca</li> <li>• Sapere quali sono gli ambiti tematici rilevanti</li> </ul>	
<b>1 ACQUISIZIONE</b>		
<b>Fonti di informazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografie</li> <li>• Opuscoli di case editrici</li> <li>• Proposte d'acquisto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visionare opuscoli di libri, annunci di case editrici ed elenchi di nuove uscite in forma stampata o elettronica (mailing list, RSS-Feed).</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 1.1: Selezione</b>  <u>Obiettivo di valutazione 1.1.1:</u> descrive i concetti di informazione, fornitore di informazione, lavoro di informazione e domanda di informazione, mettendoli in relazione con l'attualità. Grazie alle sue conoscenze, si pone sempre domande circa la provenienza delle informazioni.  <u>Obiettivo di valutazione 1.1.3:</u> compie una preselezione delle informazioni e dei supporti sulla base delle regole stabilite dal profilo della collezione del centro ABD.  <u>Obiettivo di valutazione 1.1.4:</u> analizza se le informazioni e i supporti rientrano nel profilo della collezione e ne spiega i criteri di scelta.  <u>Obiettivo di valutazione 1.1.5:</u> enumera le caratteristiche principali dei generi e delle categorie letterarie (comprese la letteratura per l'infanzia e per ragazzi, e Easy-Reader) e le attribuisce in maniera corretta al pubblico di riferimento. Indica e applica le principali caratteristiche distintive.  <u>Obiettivo di valutazione 1.1.6:</u> descrive i fornitori di informazione e i loro servizi per i centri ABD e utilizza questo sapere in maniera mirata nelle acquisizioni.</p> <p><b>Obiettivo operativo 1.2: Ordinazione</b>  <u>Obiettivo di valutazione 1.2.1:</u> registra i dati necessari per una comanda nel sistema gestionale del</p>
<b>Tipo di supporto d'informazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libri</li> <li>• Non-books</li> <li>• Riviste</li> <li>• E-books</li> <li>• Licenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politica di acquisizione dell'azienda</li> <li>• Selezione di supporti d'informazione che potrebbero essere acquistati</li> <li>• Gestione di licenze, acquisto e messa a disposizione di e-books</li> </ul>	
<b>Tipologie di acquisizione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto, proposte d'acquisto</li> <li>• Donazione</li> <li>• Scambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le tipologie di acquisizione dell'azienda</li> </ul>	
<b>Organizzazione strutturale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiti specializzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere i conti media dell'azienda e gli addetti agli ambiti specializzati: responsabili e consulenti (selezione dei media, criteri)</li> </ul>	
<b>Preparazione delle ordinazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornitore</li> <li>• Quantità</li> <li>• Budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere i fornitori e le condizioni da loro applicate</li> <li>• Conoscere i titolari delle licenze e gli amministratori delle banche dati</li> </ul>	
<b>Esecuzione delle ordinazioni</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze (gestrice/gestore I+D)</li> <li>• Sistema (modulo) di acquisizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare e inviare un'ordinazione</li> <li>• Classificare la corrispondenza relativa agli ordini</li> <li>• Creare la notizia bibliografica</li> </ul>	

Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
<b>Supporti d'informazione ricevuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trattamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare che i supporti d'informazione ricevuti siano conformi all'ordinazione</li> <li>Riscontrare eventuali lacune</li> <li>Verificare le fatture</li> <li>Gestire le fatture</li> </ul>	centro ABD e ordina le informazioni e i supporti scelti presso il giusto fornitore. <u>Obiettivo di valutazione 1.2.2:</u> attribuisce le singole ordinazioni al relativo centro di costo del centro ABD. <u>Obiettivo di valutazione 1.2.3:</u> enumera i principali fornitori del centro ABD e ne elenca le condizioni di consegna.
<b>Solleciti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare le ordinazioni in corso</li> <li>Gestire le ordinazioni giunte a scadenza</li> <li>Gestire le forniture per le quali è stato presentato un reclamo</li> </ul>	<b>Obiettivo operativo 1.3: Controllo delle entrate</b> <u>Obiettivo di valutazione 1.3.1:</u> registra e controlla le informazioni e i supporti d'informazione ricevuti, verificando che corrispondano a quanto ordinato sia in termini di completezza sia di qualità. Se necessario compila elenchi o annota le entrate nei rispettivi registri o banche dati. <u>Obiettivo di valutazione 1.3.2:</u> controlla la fattura, il rispetto dei termini di consegna delle informazioni o dei supporti attesi o ordinati e, all'occorrenza, sporge reclamo.
<b>2 CATALOGAZIONE</b>		
<b>Conoscenza dei cataloghi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere l'evoluzione dei cataloghi e la prassi di catalogazione dell'azienda, le relative particolarità e l'arco cronologico coperto</li> <li>Mutamenti delle regole di catalogazione e delle forme dei cataloghi</li> </ul>	<b>Obiettivo operativo 2.1: Catalogazione pratica</b> <u>Obiettivo di valutazione 2.1.1:</u> cataloga o integra informazioni e supporti in base alle regole e ai sistemi di classificazione propri al centro ABD. <u>Obiettivo di valutazione 2.1.2:</u> verifica che le informazioni presenti siano complete e ricerca i rispettivi metadati.
<b>Catalogazione formale biblioteche scientifiche con Aleph</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Competenze (gestrice/gestore I+D)</li> <li>Sistema (modulo) di catalogazione</li> <li>Regole di catalogazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrazione i dati formali quali il titolo, l'autore, l'ISBN e l'anno di pubblicazione conformemente alle regole aziendali</li> <li>Media elettronici</li> <li>Banche dati</li> <li>Riviste elettroniche</li> <li>E-books</li> <li>Open Access (biblioteche universitarie)</li> <li>Archiviazione a lungo termine</li> </ul>	<b>Obiettivo operativo 2.2: Sistemi di ordinamento e procedure di catalogazione</b> <u>Obiettivo di valutazione 2.2.2:</u> applica la procedura di catalogazione in uso presso il centro ABD e introduce i cambiamenti necessari nei metadati.

Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
<p><b>Catalogazione per soggetti nelle biblioteche pubbliche generaliste</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenze (specialisti, responsabili settoriali)</li> <li>• Sistema di classificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le regole aziendali in materia di catalogazione per soggetti</li> </ul>	
<b>3 ARCHIVIAZIONE / CONSERVAZIONE</b>		
<p><b>Collocazione dei supporti d'informazione nell'area a libero accesso e nei magazzini</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemare i supporti d'informazione al loro posto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere l'ordine secondo il quale i documenti sono disposti (scaffali, sistematica, classificazione, sistema di collocazione)</li> <li>• Posizionare i documenti al posto giusto</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 3.2: Politica di conservazione</b>  <u>Obiettivo di valutazione 3.2.3:</u> vigila a che il sistema con cui i supporti d'informazione sono ordinati venga rispettato e ripone i supporti al loro posto dopo l'utilizzo.  <u>Obiettivo di valutazione 3.2.7:</u> riconosce le lacune nella conservazione dei supporti d'informazione e se necessario reagisce, informando la persona preposta oppure in maniera autonoma in base alle indicazioni ricevute.  <u>Obiettivo di valutazione 3.2.8:</u> comunica agli utenti le norme che regolano l'utilizzo dei diversi supporti d'informazione e dei dati in essi contenuti.</p>
<p><b>Scarto</b>                      Biblioteche pubbliche generaliste                      Cura dei fondi                      Protezione dell'ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scartare supporti d'informazione sulla base del catalogo dei criteri e procedere alla loro corretta eliminazione</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 3.3: Scarto</b>  <u>Obiettivo di valutazione 3.3.3:</u> elimina i supporti d'informazione, rispettando le direttive normative e aziendali in tema di protezione dei dati e dell'ambiente.</p>
<b>4 TECNICHE DI INFORMAZIONE E DI RIPRODUZIONE</b>		
<p><b>Operazioni tecniche</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrare il funzionamento di apparecchi tecnici quali ad es. dispositivi per il prestito autonomo, tablet, lettori di microfilm e scanner</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 4.1: Tecniche di riproduzione</b>  <u>Obiettivo di valutazione 4.1.3:</u> fotocopie, digitalizza e converte i supporti d'informazione secondo le norme legali (in conformità all'obiettivo di valutazione 9.4.1) e le direttive specifiche del centro ABD, assicurandosi che tutte le informazioni vengano mantenute e che il formato di trasmissione risponda alle aspettative del committente.  <u>Obiettivo di valutazione 4.1.5:</u> applica processi e disposizioni interne per trasferire informazioni e me-</p>

Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
		tadati da sistemi di informazione aziendali in un ambiente archivistico.
<p><b>Conversione</b> Gestione e conservazione a lungo termine di dati elettronici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema della durata di vita limitata dei supporti d'informazione e dei formati di dati, soprattutto per quanto riguarda i supporti audiovisivi e i documenti elettronici</li> <li>• Conoscere gli strumenti e i formati impiegati per trasferire o convertire contenuti da un supporto d'informazione all'altro, al fine di garantire la conservazione e la leggibilità delle informazioni nel tempo</li> <li>• Copiare o convertire dati (testo, audiovisivi) nel formato desiderato o più appropriato (ad es. pdf, jpg, mpeg, ogg).</li> </ul>	
<p><b>Utilizzo di strumenti di comunicazioni e apparecchi moderni</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ad es. aggiornare pagine Internet in Intranet, verifica di link, edizione di contenuti web</li> <li>• Utilizzare i social network per comunicare per conto dell'azienda.</li> <li>• Prendere in prestito online un libro, un supporto audio e un supporto video, comprare un ebook presso un rivenditore e scaricarlo su un lettore.</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 4.2: Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC)</b>  <u>Obiettivo di valutazione 4.2.2:</u> distingue e impiega diversi tipi di servizi online e applicazioni di archiviazione remota.  <u>Obiettivo di valutazione 4.2.4:</u> riconosce i meccanismi e le potenzialità dei social network.  <u>Obiettivo di valutazione 4.2.5:</u> seleziona e sfrutta le possibilità di comunicazione offerte dai social media, dagli strumenti di comunicazione elettronica e da Internet.</p>
<b>5 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA</b>		
<p><b>Mediazione culturale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite guidate di classi scolastiche, corsi introduttivi per allievi, anziani, bambini, ecc.</li> <li>• Avvicinamento alla lettura per la prima infanzia</li> <li>• Altri progetti di mediazione culturale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgere autonomamente corsi introduttivi per allievi</li> <li>• Condurre visite guidate per varie fasce di utenti (bambini, adolescenti, anziani, ecc.)</li> <li>• Collaborare a progetti di avvicinamento alla lettura per la prima infanzia</li> <li>• Collaborare a progetti quali "Regalami una storia", "Top secret", "Ton ab"</li> </ul>	<p><u>Obiettivo di valutazione 5.1.2:</u> descrive obiettivi e concetti di vari servizi di diffusione di informazioni e di mediazione culturale per varie tipologie di utenti e fasce d'età e collabora attivamente alle iniziative di diffusione di informazioni e di mediazione culturale.</p>

Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
<b>Animazione, relazioni pubbliche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipare all'allestimento di mostre</li> <li>• Manifestazioni (letture pubbliche, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare all'organizzazione e allo svolgimento di mostre</li> <li>• Preparare documenti di cui è prevista l'esposizione</li> <li>• Collaborare all'attualizzazione e alla creazione di contributi online</li> </ul>	<p><u>Obiettivo di valutazione 5.1.3:</u> aggiorna, seguendo le istruzioni, gli strumenti di informazione impiegati dal centro ABD quali volantini, siti internet e social media.</p>
<b>Lingue straniere</b> Stages esterni in altre aree linguistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere la terminologia specifica</li> <li>• Condurre discussioni semplici</li> <li>• Catalogare opere in altre lingue</li> </ul>	<p><u>Obiettivo di valutazione 5.2.3:</u> utilizza, nei contatti con i partner e gli utenti del centro ABD, le sue conoscenze di una seconda lingua nazionale e dell'inglese in modo adeguato al contesto e agli interlocutori.</p> <p><u>Obiettivo di valutazione 5.2.4:</u> impiega la terminologia professionale in una seconda lingua nazionale e in inglese.</p>
<b>7 RICERCA</b>		
<b>Ricerca</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza delle biblioteche e dei cataloghi svizzeri e stranieri</li> <li>• Opere di consultazione</li> <li>• Banche dati</li> <li>• Motori di ricerca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere cataloghi, opere di consultazione, banche dati e motori di ricerca</li> <li>• Evadere incarichi di ricerca e controllare se sono state fornite tutte le indicazioni necessarie</li> <li>• Sviluppare strategie di ricerca, stabilire le parole chiave, utilizzare operatori di ricerca</li> <li>• Impiegare un protocollo di ricerca (esiste un modello utilizzato nei CI)</li> <li>• Confrontare i risultati della ricerca con l'incarico ricevuto e, all'occorrenza, adeguare la ricerca</li> <li>• Valutare le fonti impiegate</li> <li>• Procedere a una valutazione qualitativa dei risultati</li> <li>• Presentare i risultati finali della ricerca nella forma desiderata dall'utente e trasmetterli a quest'ultimo</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 7.1: Strumenti e risorse per la ricerca</b></p> <p><u>Obiettivo di valutazione 7.1.1:</u> utilizza gli strumenti di ricerca in maniera mirata conformemente all'obiettivo operativo 8.1 "Storia dell'informazione e sviluppi attuali".</p> <p><u>Obiettivo di valutazione 7.1.2:</u> utilizza strumenti e risorse di ricerca come anche operatori di ricerca per eseguire ricerche volte a soddisfare richieste dell'utenza generiche e specifiche al contesto aziendale in cui opera.</p> <p><u>Obiettivo di valutazione 7.1.3:</u> è consapevole dell'importanza di verificare la qualità delle fonti (analogiche e digitali) e delle informazioni, valutandone la pertinenza, l'affidabilità e l'utilizzabilità.</p>
<b>Prestito interbibliotecario/fornitura di documenti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In uscita</li> <li>• In entrata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparare a conoscere le strategie di ricerca nelle reti di biblioteche e nei cataloghi</li> <li>• Apprendere l'utilizzo dei moduli per il prestito interbibliotecario</li> <li>• Conoscere i principali e più diffusi strumenti di ricerca nell'ambito del prestito interbibliotecario</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 7.2: Precisazione dei contenuti della ricerca</b></p> <p><u>Obiettivo di valutazione 7.2.1:</u> prepara la ricerca, precisandone i contenuti tramite richieste mirate di chiarimento al committente.</p> <p><u>Obiettivo di valutazione 7.2.2:</u> delimita l'ambito della</p>



Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
		<p>ricerca (ad esempio determinandone lo scopo, i tipi di media e i costi) e individua le parole chiave adatte a tale scopo.</p> <p><b>Obiettivo operativo 7.3: Esecuzione della ricerca</b>  <u>Obiettivo di valutazione 7.3.1</u> elabora e applica una strategia di ricerca adeguata all'incarico ricevuto.  <u>Obiettivo di valutazione 7.3.2</u>: utilizza strumenti e risorse di ricerca come anche operatori di ricerca in modo professionale per condurre in maniera ottimale ricerche all'interno di banche dati o raccolte dei dati. Il processo di ricerca viene documentato in un protocollo di ricerca conforme alla prassi aziendale e alle esigenze dell'utente.  <u>Obiettivo di valutazione 7.3.3</u>: effettua efficacemente la ricerca e lavora in modo mirato.</p> <p><b>Obiettivo operativo 7.4: Valutazione e presentazione dei risultati</b>  <u>Obiettivo di valutazione 7.4.1</u>: individua i risultati pertinenti, analizza l'esito della ricerca in funzione dell'incarico ricevuto e, se necessario, adegua la strategia di ricerca.  <u>Obiettivo di valutazione 7.4.2</u>: elabora i risultati della ricerca.  <u>Obiettivo di valutazione 7.4.4</u>: trasmette i risultati della ricerca al destinatario in una forma documentata.</p>

Temi della formazione	Attività pratiche	Obiettivi di valutazione piano di formazione
<p><b>Fornire informazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In biblioteca</li> <li>• Telefonicamente o via mail</li> </ul> <p><b>Consulenza</b> Conoscere le opere di consultazione standard dell'azienda ai fini della consulenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere e valutare esigenze, bisogni e interessi di varie categorie di utenti</li> <li>• Richieste, desideri, ordinazioni</li> <li>• Evadere reclami di utenti</li> <li>• Consulenza agli utenti</li> <li>• Indirizzare gli utenti verso altre aziende idonee</li> <li>• Comunicare in modo comprensibile</li> <li>• Valutare i risultati della ricerca in funzione della tipologia di utente.</li> <li>• Presentare i risultati della ricerca in modo razionale ed efficace</li> <li>• Conoscere le opere di consultazione a cui viene fatto regolarmente ricorso</li> <li>• Struttura, scopo, ambito tematico e cronologico</li> </ul>	<p><b>Obiettivo operativo 6.3: Informazioni</b> <u>Obiettivo di valutazione 6.3.1:</u> esamina le domande ricevute e, all'occorrenza, le riformula per poter rispondere efficacemente alle necessità dell'utenza. <u>Obiettivo di valutazione 6.3.2:</u> consiglia gli utenti o li indirizza verso la persona o l'istituzione competente al fine di assicurare il servizio richiesto secondo le disposizioni in vigore. <u>Obiettivo di valutazione 6.3.3:</u> risponde direttamente alle domande a voce, per iscritto (lettera, email) o al telefono, utilizzando la terminologia corrente e i mezzi di comunicazione più appropriati.</p> <p><b>Obiettivo operativo 8.2: Storia culturale</b> <u>Obiettivo di valutazione 8.2.3:</u> conosce le opere di riferimento e/o di consultazione attuali che gli consentono di rispondere alle domande che ricorrono più frequentemente nel centro ABD.</p>