

OGGETTO: Corso di aggiornamento "Il servizio di reference in biblioteca"

Lunedì 22/11 ore 9.00-13.00

***Attualità dei servizi di Reference in presenza* con Devid Panattoni**

Programma:

- Cenni di comunicazione
- I termini del *Reference*
- La Comunità di riferimento
- Organizzazione dei servizi di *Reference*: quali bisogni? per quale pubblico?

Giovedì 25/11 ore 9.00-13.00

***Gestire la telefonata con l'uso efficace della voce* con Roberta Barra e Stefania Panini**

Programma:

- L'importanza di un uso corretto della voce
- Gli ingredienti della voce
- Toni e volume
- Tempo e pause
- Articolazione
- Quattro intenzioni principali:
- Sdrammatizzare: la voce simpatica
- Accogliere: la voce empatica
- Affermare: la voce assertiva
- Con-vincere: la voce dell'entusiasmo

Lunedì 29/11 ore 9.00-13.00

***Reference Digitale in biblioteca* con Cristina Bambini**

Programma:

- Principi e pratiche del reference digitale
- Come sta cambiando il servizio di reference digitale
- Organizzazione dei servizi di reference digitale in biblioteca
- Analisi di comunità: Quali bisogni? Per quale pubblico?
- Il reference come strategia di marketing
- Reference, Biblioteca digitale e il mondo Wiki: un dialogo possibile?
- Casi studio e approfondimenti sugli argomenti trattati