

# **Training, Development and Communication at the Milano-Bicocca University Library**

By **Ilaria Moroni**

Head of Training, Development and Communication Office  
at the Milano-Bicocca University Library

June 2014

# Outline

- **The Milano-Bicocca University Library**
  - Information and Data about the Context
- **Communication and Marketing**
  - Activities and Products – Advertising of the Digital Library
- **User Satisfaction and Development**
  - Activities and Projects – Focus on Action-Research
- **Information Literacy and E-learning**
  - In-class and Online Activities – The Training Platform

# **The Milano-Bicocca University Library**

# The University & the Library

The **University** is very young but there are many students and different subjects.

The University	Data
Foundation Year	1998
Subjects	8
University Members	35,368



The **Library** is focused on innovation, continuing improvement and resource saving.

The Library	Data
Branches	4
Overall Holdings	278,858
Staff	35 [31.41 FTE]



# The Library Branches



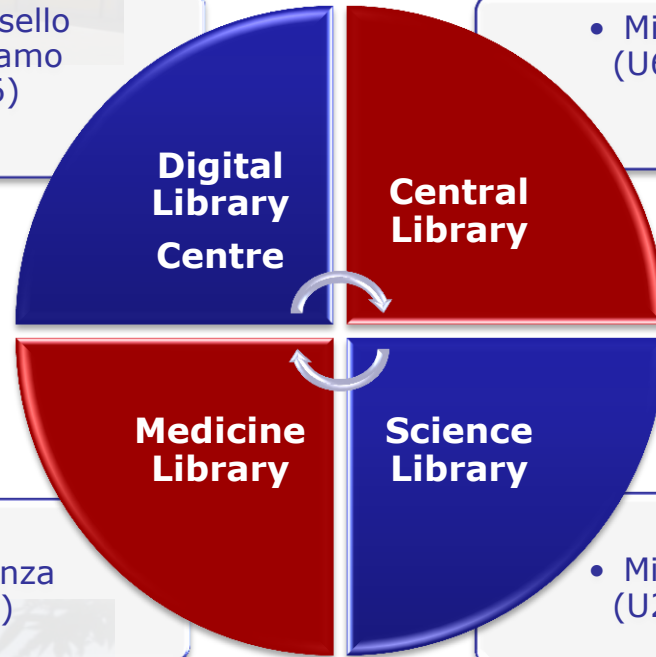
- All the subjects

• Cinisello Balsamo (U46)



• Milano (U6)

- Economics
- Education
- Law
- Psychology
- Sociology
- Statistics



- Medicine and Surgery



• Monza (U8)

• Milano (U2)

- Mathematical, Physical and Natural Sciences



# The Library

## Resources



**Databases**

150

**Books**

226,000

**E-books**

146,000

**Journals**

1,300

**E-journals**

25,000

**DVDs, CD-ROM...**

1,500



# The Library

## Services

Reading Rooms  
and Carrels



Consultation  
PCs and Wi-Fi



Loan of books  
and e-books



Interlibrary  
services  
(ILL and DD)

Reference and  
Information  
Literacy



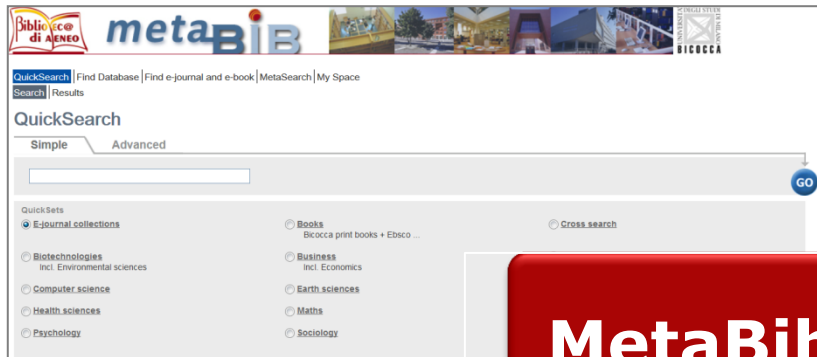
Photocopying  
and Printing





# The Library

## Research Tools



**MetaBib**

E-books

E-journals

Databases



**OPAC**

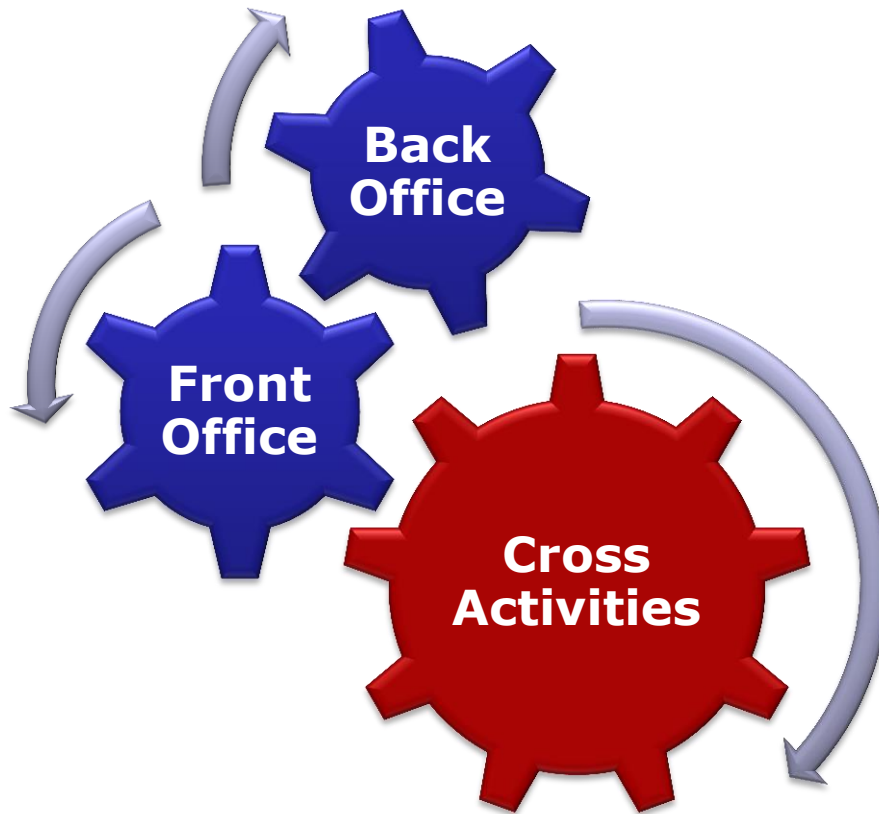
Books

Journals

DVDs  
CD-ROM



# The Library Activities



- **Training, Development and Communication**
- Electronic Resources
- Information System
- Administration and Accounting

# **Communication and Marketing**

# Communication

## Activities and Products



The **Logo** of the University Library was made in 2004 by the TDC Office.

# Print Communication

## 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
<b>CHI</b> siamo e cosa facciamo	<i>Breve storia</i>	6
	<i>Organizzazione e attività</i>	7
	<i>Linee di sviluppo e progetti</i>	9
<b>DOVE</b> 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
<b>QUANDO</b> 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
<b>COME</b> trovare ciò che cerchi	<i>Libri e riviste: come e dove sono collocati</i>	26
	<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
<b>E POI...</b> curiosità, avvertenze e glossario	<i>Curiosità su utenti e servizi</i>	40
	<i>Avvertenze per la tua sicurezza</i>	42
	<i>ABC di biblioteconomia</i>	43
Postfazione	<i>Dietro le quinte</i>	46

The Guide of the University Library was made in 2004 by a group of librarians.

# Print Communication

## Leaflets

<p><b>La biblioteca: dove, quando e cosa</b></p> <p>La Biblioteca di Ateneo è articolata in tre sedi:</p> <p><b>Sede Centrale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Situata al secondo e terzo piano dell'edificio U8, a Milano, in piazza dell'Ateneo Nuovo 1.</li> <li>La biblioteca è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 18:30.</li> <li>Qui si trova il materiale bibliografico relativo alle aree disciplinari di <b>giurisprudenza, informatica, psicologia, scienze della formazione, sociologia e statistica</b>.</li> </ul> <p><b>Sede di Scienze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Situata al primo piano e al piano interrato dell'edificio U2, a Milano, in piazza della Scienza 3.</li> <li>La biblioteca è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 18:30. La sala periodici della Sede di Scienze (piano -1) è aperta fino alle 16:00.</li> <li>Qui si trova il materiale relativo alle aree disciplinari di <b>biologia, chimica, fisica, geologia, matematica</b>.</li> </ul> <p><b>Sede di Medicina</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Situata al piano terreno e al primo piano dell'edificio UR, a Monza, in via Cadore 48.</li> <li>La biblioteca è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 18:30.</li> <li>Qui si trova il materiale bibliografico relativo alle <b>scienze mediche</b>.</li> </ul>	<p><b>Che cosa si trova in biblioteca?</b></p> <p><b>Autonomia bibliografica concessa</b></p> <p>La Biblioteca possiede circa 140.000 volumi, 35.000 anelli di microfiche cartacee, 17.500 riviste elettroniche e 90 banche dati.</p> <p><b>Posti lettura e materiali informatizzati</b></p> <p>La Biblioteca mette a disposizione 750 posti di lettura e 30 postazioni informatizzate per accedere agli strumenti utili alle ricerche bibliografiche dal sito web della biblioteca.</p> <p>Per saperne di più sui libri e riviste presenti in biblioteca, leggi il volantino dedicato all'OPAC (catalogo on line).</p> <p><b>Libri</b></p> <p>I libri sono collocati a griglia aperta, secondo la Classificazione Decimale Dewey (CDD), che segue un criterio disciplinare. Per ciò i libri che trattano lo stesso argomento si trovano vicini.</p> <p>→ Nella Sede Centrale i libri di testo sono collocati in un'apposita sezione della sala.</p> <p><b>Riviste</b></p> <p>I libri della Sede Centrale sono collocati in sezioni corrispondenti alle aree disciplinari, quindi ordinate per titolo. Quelle dell'Ateneo corrente hanno una sistemazione specifica, su scaffali che espongono l'ultimo numero e contengono i precedenti.</p> <p><b>Riviste elettroniche</b></p> <p>Le riviste elettroniche (riviste a banche dati), riservate a studenti e dipendenti dell'Ateneo, sono consultabili anche di casa tramite un sistema di autenticazione.</p>	<p><b>Chi può usare la biblioteca e come?</b></p> <p>Tutti possono consultare il materiale bibliografico della biblioteca. <b>Studenti, docenti e personale amministrativo</b> possono usufruire di tutti i servizi della biblioteca e possono utilizzare il badge rilasciato dall'Università quando entrano in sala.</p> <p>Gli <b>ospiti esterni</b> devono fare richiesta di una tessera per visitatori al momento dell'ingresso.</p> <p><b>Quali servizi e come funzionano?</b></p> <p><b>Prestito</b></p> <p>È possibile prendere in prestito i libri, eccetto quelli di testo col bilinguismo.</p> <p>Sono esclusi dal prestito riviste, enciclopedie, dizionari, codici e trattati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Studenti:</b> max 3 volumi per 30 giorni</li> <li><b>Laureandi e dottorandi:</b> max 6 volumi per 60 giorni</li> <li><b>Dottori e amministrativi:</b> max 10 volumi per 60 giorni</li> </ul> <p>I libri di testo sono prestabili, max per 20 giorni, solo se presenti in duplice copia.</p> <p>Prestitazione e rinnovo del prestito si possono effettuare tramite TORAC (catalogo on line).</p> <p>Per saperne meglio questi servizi leggi il volantino dedicato al Prestito.</p> <p><b>Servizi interbibliotecari</b></p> <p>È possibile richiedere libri e articoli non posseduti dalla nostra biblioteca e non presenti in altre biblioteche milanesi.</p> <p>La richiesta va effettuata via e-mail (indirizzo <a href="mailto:interbib@unimib.it">interbib@unimib.it</a>) o presso la biblioteca e si possono fare al massimo 3 richieste simultanee.</p>
<p>di prestito interbibliotecario (libri) e documenti delivery (articoli).</p> <p>Per avere altre informazioni leggi il volantino <b>Interbib</b>, dedicato ai servizi interbibliotecari.</p> <p><b>Fotocoperture</b></p> <p>Si possono fotocopiare libri e riviste, nei limiti previsti dalla normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore.</p> <p>Bisogna acquistare una tessera ricaricabile del valore di 1 euro e ogni fotocopia costa 0,07 euro.</p> <p><b>Scienze</b></p> <p>Lo staff fornisce supporto nella ricerca bibliografica su cataloghi, banche dati, riviste elettroniche, siti internet.</p> <p>Per ricerche bibliografiche approfondite, come quelle mirate alla ricerca del post di laurea, è preferibile fissare un appuntamento.</p> <p><b>Scienze</b></p> <p>Laureandi, dottorandi e docenti possono utilizzare i <b>carrels, spazi individuali di studio</b>, presso la Sede Centrale. Il carrel è a loro disposizione e possono essere usati per 10 giorni lavorativi.</p> <p>➔ Sul volantino <b>Laureandi</b> troverai informazioni più approfondite su <b>carrels</b> e <b>carrels</b>.</p> <p><b>Per saperne di più...</b></p> <p>Visita il sito web della biblioteca! Troverai tante informazioni aggiornate, documenti e risorse utili per la ricerca bibliografica.</p> <p>Vieni a trovarci in biblioteca! Lo staff e gli studenti collaboratori sono pronti a rispondere alle tue domande. Cosa aspettiamo?</p>	<p>Biblioteca di Ateneo</p> <p>Sito web: <a href="http://www.biblio.unimib.it">http://www.biblio.unimib.it</a> E-mail: <a href="mailto:biblioteca@unimib.it">biblioteca@unimib.it</a></p> <p><b>Sede Centrale</b></p> <p>Telefono: 02/6448.6251 o 6258 E-mail: <a href="mailto:bibcon@unimib.it">bibcon@unimib.it</a> Indirizzo: piazza dell'Ateneo Nuovo 1, 20126 Milano Edificio U8, ingresso al secondo piano. Sole: libri e riviste al secondo e al terzo piano.</p> <p><b>Sede di Scienze</b></p> <p>Telefono: 02/6448.2101 o 4017 E-mail: <a href="mailto:bibsci@unimib.it">bibsci@unimib.it</a> Indirizzo: piazza della Scienza 3, 20126 Milano Edificio U2, ingresso al primo piano. Sole: libri al primo piano, riviste al piano -1.</p> <p><b>Sede di Medicina</b></p> <p>Telefono: 02/6448.8011 E-mail: <a href="mailto:bibmed@unimib.it">bibmed@unimib.it</a> Indirizzo: via Cadore 48, 20092 Monza Edificio UR, ingresso al piano terra. Sole: riviste al piano terra, libri al primo piano.</p> <p><b>Sede Centrale</b></p>	



The Leaflets of the University Library were created in 2008 with an apprentice.



# Print Communication

## Posters

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

BiblioEC@ di AENEO

### 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

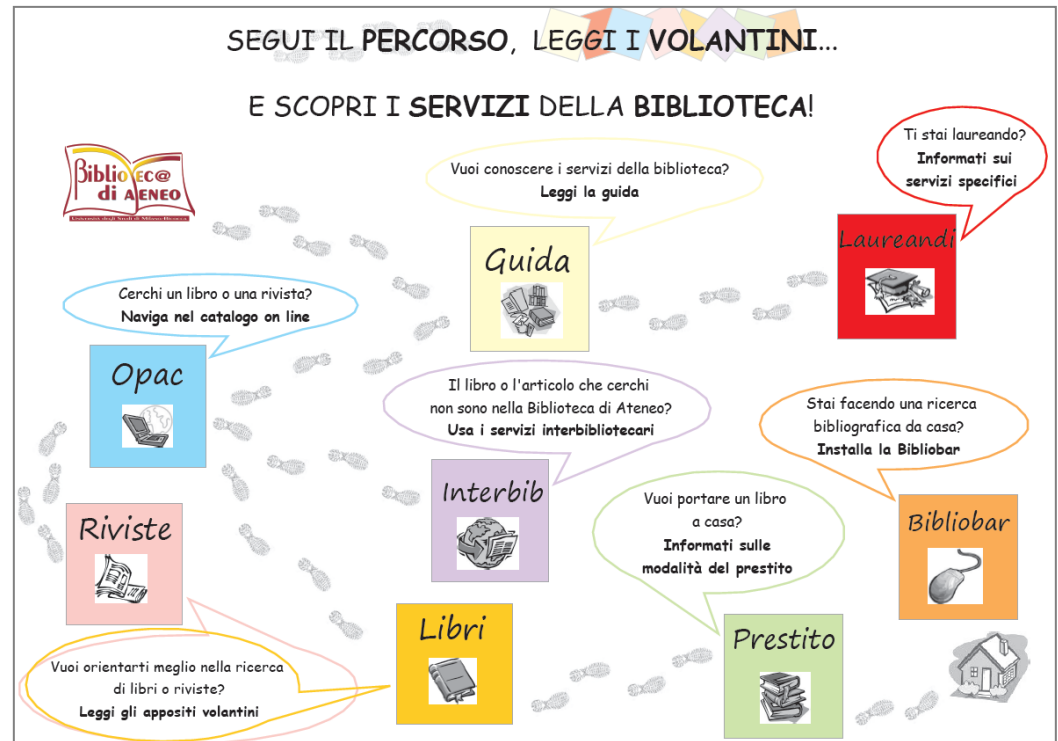
Con **BOA** (Bicocca Open Archive) puoi:

- 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)

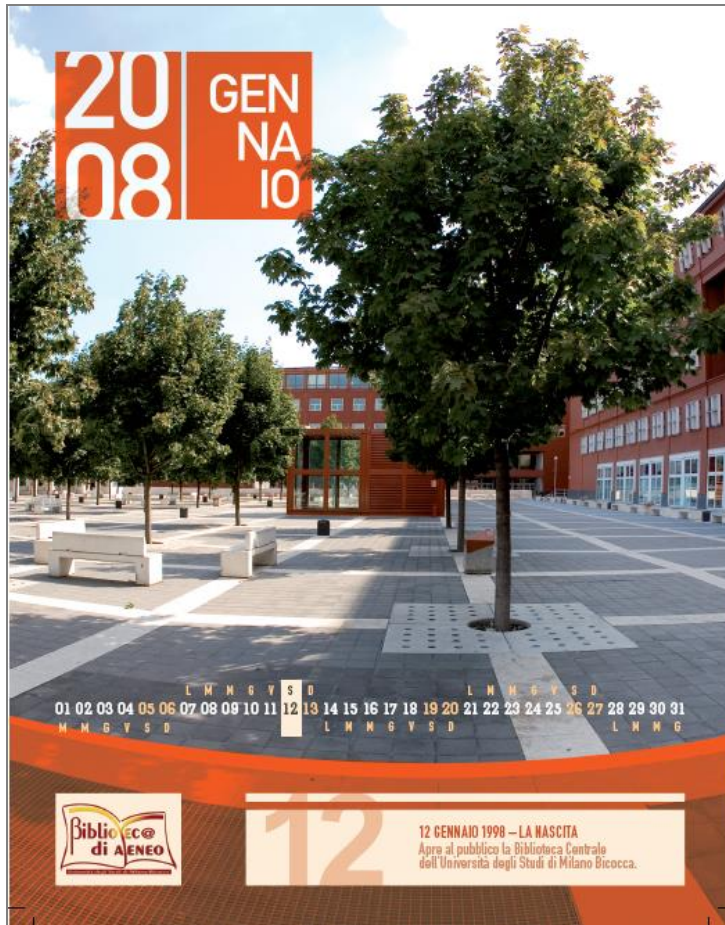
Se vuoi usare MetaBib da casa ricorda di autenticarti, mentre per BOA non è necessario.

## Services and resources marketing



The Posters to promote the Library were created with an apprentice in 2009-10.

# Print Communication Calendar



The Calendar of the University Library was made in 2008 for the decennial.



# Online Communication Website



The screenshot shows the website for the University of Milan-Bicocca library. The header includes the university logo and the name 'Biblioteca di Ateneo'. A navigation menu on the left lists various services like 'Orario, accesso, recapiti' and 'Servizi agli utenti'. The main content area features a large photo of the library building, a 'News' section with recent updates, and a 'Accesso Rapido' section with links to 'Biblio E-learning', 'Catalogo on line (OPAC)', and other resources. On the right, there are three columns for 'Sede Centrale', 'Sede di Scienze', and 'Sede di Medicina', each with a list of services and a small photo. The footer contains a footer menu with links like 'Glossario', 'Mappa', and 'Privacy', along with a copyright notice for 2006.

The website of the University Library was created in 2006 by a group of librarians.

Finalist website of the Award Möbius Multimedia Lugano 2007 (X edition).

# Online Communication Newsletter

\*\*\*\*\*  
 AREA SISTEMI INFORMATIVI - Servizio Liste di Spedizione Istituzionali -  
 Trasmesso il 1/4/2014 a:  
 TUTTI GLI UTENTI  
 totale destinatari: 4086 Cod: BIBL00#160  
 \*\*\*\*\*

Newsletter della Biblioteca di APRILE 2014

**BIBLIO E-LEARNING E' ONLINE!**

E' disponibile sulla piattaforma E-learning di Ateneo il nuovo spazio della bibliote  
<http://www.biblio.unimib.it/link/news.jsp?881091618051779816>

VILLA FORNO


Lunedì 7 aprile la Biblioteca di Ateneo apre in via sperimentale il Polo di Biblioteca Digitale presso la Villa di Breme Forno (edificio U46) a Cinisello Balsamo.  
<http://www.biblio.unimib.it/link/news.jsp?7637497642752628018>

NUOVE RISORSE ELETTRONICHE

La biblioteca ha attivato l'accesso a due sezioni della rivista Jove: Neuroscience e Clinical & Translational Medicine.  
<http://www.biblio.unimib.it/link/news.jsp?5196663286779552070>

La banca dati Web of Science ha aggiunto diversi database ricercabili al suo interno, vedi:  
<http://www.biblio.unimib.it/link/news.jsp?4239558229600751576>

Fino al 26 aprile sarà attivo un trial agli archivi dell'Economist e del Financial Times  
<http://www.biblio.unimib.it/link/news.jsp?5136476295060984860>



The screenshot shows the website interface for the University of Milan-Bicocca library. The main heading is 'Biblioteca di Ateneo'. Below it, there are navigation tabs for 'Sede Centrale', 'Sede di Scienze', and 'Sede di Medicina'. The main content area features a red-bordered box with the text: 'BIBLIO E-learning è online!'. Below this, it states: 'E' disponibile sulla piattaforma E-learning di Ateneo il nuovo spazio della biblioteca dedicato alla formazione online: Biblio E-learning'. A list of services is provided, including guides, e-learning courses, and support materials. A small illustration of a person sitting at a desk with a computer is also visible. At the bottom of the page, there is a footer with contact information and a copyright notice: '(C) 2006 Biblioteca di Ateneo - ultimo aggiornamento di questa pagina 21/05/2014'.

The monthly Newsletter of the University Library is sent since 2010.

All the institutional users (35,360 people among students, scholars etc.) receive the newsletter.

# Online Communication

## Videos

Search them  
on YouTube



Videos on the University Library, created since 2006.

Filmed interviews of students, scholars, librarians made by the TDC Office.

# On-site Communication Conventions




**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

The ITALE Conventions 2004 and 2007 were organized by the University Library.

ITALE is the Italian Association of ExLibris Users.



# On-site Communication

## Meetings



Erasmus Staff Training



Collaboration with the International Office and the Press Agency of the University.

Meetings with foreign guests: Turkish and Polish librarians, the Dominican President etc.

# On-site Communication Presentations



Presentations of the University Library to librarians and students.

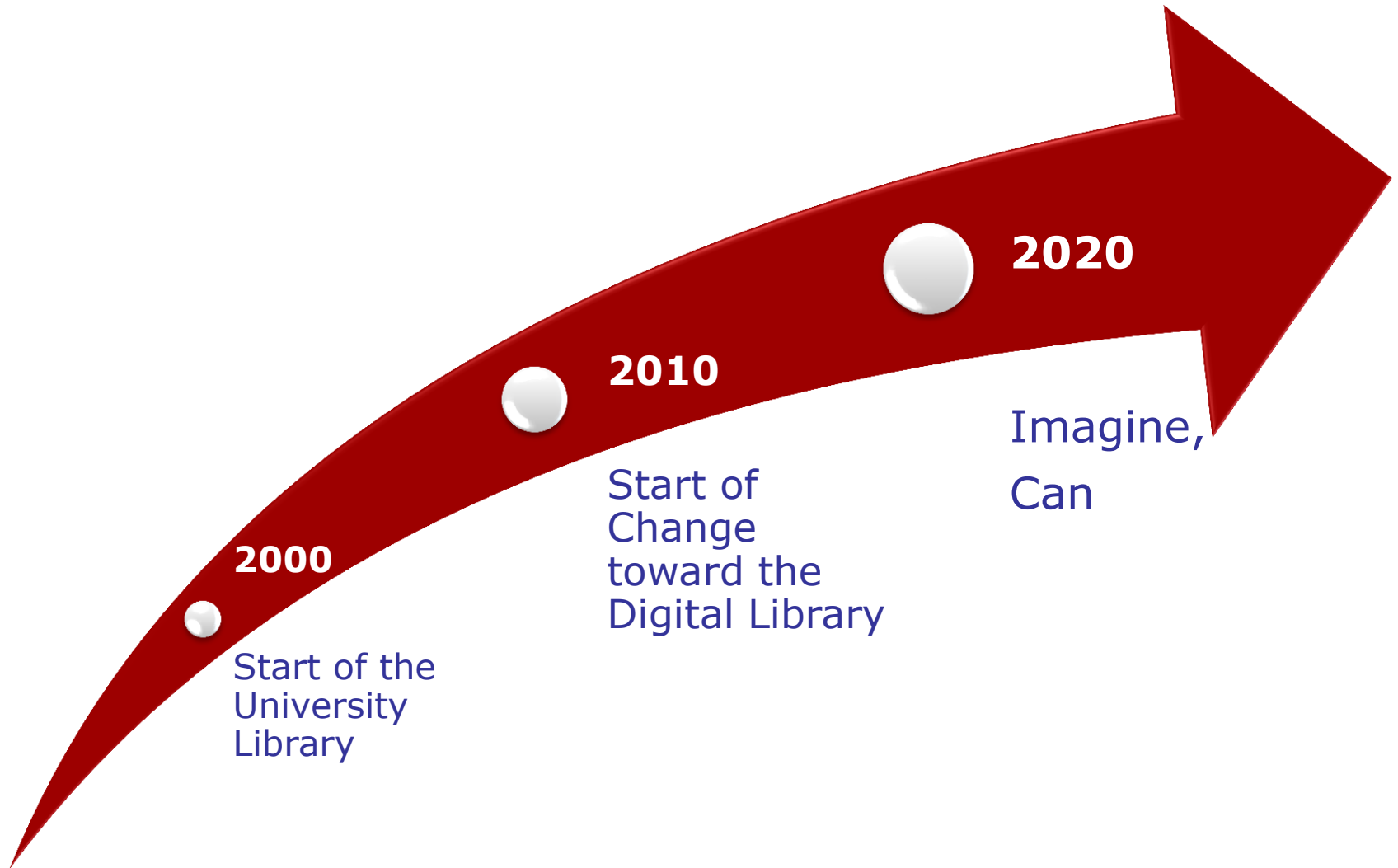
IFLA 2009, Winter School for Chinese students, meetings of the University Careers Service.

# **Advertising of the Digital Library**



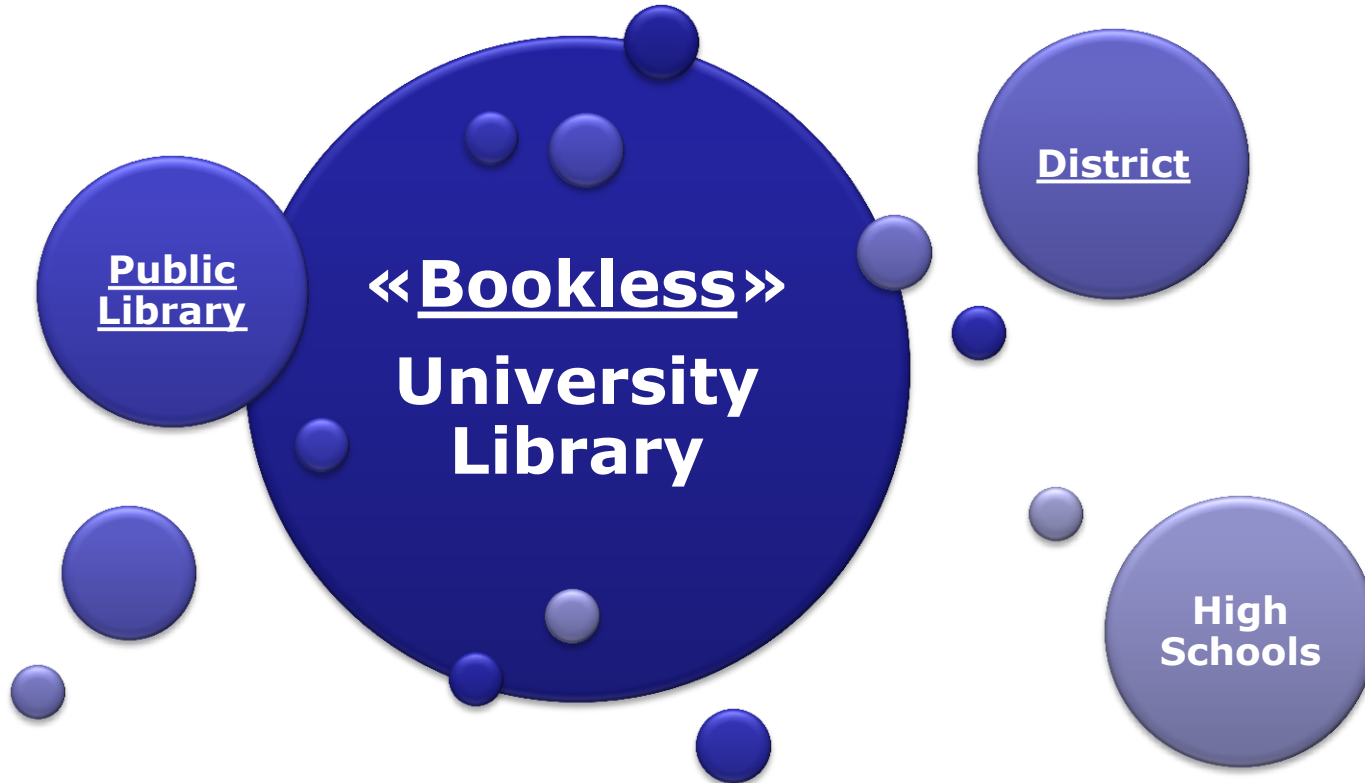
# Digital Library Vision

Work in Progress



# Digital Library Deals

## New Cooperations



- **February 2014:** a cooperation agreement between Milano-Bicocca University, the Town Council of Cinisello Balsamo and the North Western Milan Library Consortium was signed.
- **April 2014:** the new Digital Library Center was opened.

# Digital Library Centre

## Overview



**Tablets and PCs  
Wi-Fi**

**Reference and  
Information  
Literacy**

**Reading  
Rooms**



**Databases**

**Music, films,  
online courses**



**E-books and  
e-journals**



# Digital Library Marketing

## Activities and Products



### Print

Postcards  
Bookmarks  
Leaflets



### Online

Website Page  
News  
Videos



### On-site

Workshop  
Exhibitions  
Events



Activities started in 2013 and planned until 2015.

# Digital Library Marketing

## Print Communication

**POLO DI BIBLIOTECA DIGITALE**

la biblioteca senza libri di unimib



via Martinelli, 23  
Cinisello Balsamo (MI)  
tel. 02 6448 7423  
email: biblioteca@unimib.it  
www.biblio.unimib.it



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO  
BICOCCA

**BIBLIOTECA DI AENEIO**  
Università degli Studi di Milano-Bicocca

www.biblio.unimib.it  
biblioteca@unimib.it

Sede Centrale  
Piazza Ateneo Nuovo, 1  
20126 Milano  
tel. 02 6448 6251

Sede di Scienza  
Piazza della Scienza, 3  
20126 Milano  
tel. 02 6448 2101

Sede di Medicina  
Via Cadore, 48  
20052 Monza  
tel. 02 6448 8011



**La biblioteca digitale**

Scopri le risorse della Biblioteca di Aeneio

Banche dati



E-book



E-journal



Scarica l'applicazione per leggere i QR Code

**Polo di Biblioteca Digitale**  
via Martinelli, 23 - Cinisello Balsamo (MI)  
tel. 02 6448 7423, email: biblioteca@unimib.it  
www.biblio.unimib.it



*scopri*

il nuovo Polo di Biblioteca Digitale



<http://tinyurl.com/unimib-bibliodigitale>

**STAI CERCANDO UN ARTICOLO PER MOTIVI PROFESSIONALI?**



**CERCHI LE ULTIME NOVITÀ SUL BOSONE DI HIGGS? IN VILLA FORNO AVRAI ACCESSO A TUTTE LE RISORSE DIGITALI DELL'UNIVERSITÀ BICOCCA E AD UN SERVIZIO DI REFERENCE CON LA CONSULENZA DI UN BIBLIOTECARIO ACCADEMICO!**



Polo di Biblioteca Digitale  
Villa di Brema Forno (edificio U46)  
Lunedì e Martedì h. 9-17  
via Martinelli, 23 | 20092 Cinisello Balsamo  
02 6448 7423  
valentina.toscani@unimib.it  
www.biblio.unimib.it

**ILPERTINI**  
La piazza dei esperti



Comune di Cinisello Balsamo

Centro Culturale  
piazza Confalonieri 3 | 20092 Cinisello Balsamo  
02 66 023 542  
ilpertini@comune.cinisello-balsamo.mi.it  
www.ilpertini.it

Bookmarks, leaflets and postcards on the Digital Library Centre.



# Digital Library Marketing

## Online Communication



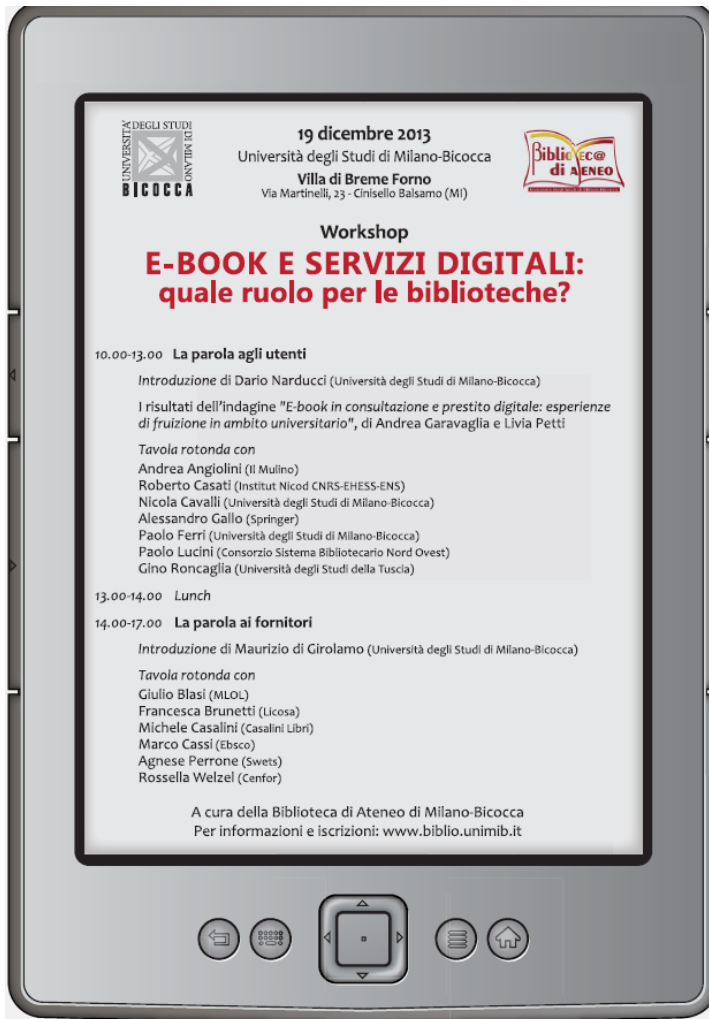
Video and news on the library website related to the opening of the Digital Library Centre.



Video about the attending the Wired Next Fest 2014 of the Milano-Bicocca University and the Digital Library.

Videos made by the BNews TV.

## On-Site Communication



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

19 dicembre 2013  
Università degli Studi di Milano-Bicocca  
Villa di Breme Forno  
Via Martinelli, 23 - Cinisello Balsamo (MI)

BiblioEC@ di AENEO

**Workshop**  
**E-BOOK E SERVIZI DIGITALI:  
quale ruolo per le biblioteche?**

10.00-13.00 **La parola agli utenti**  
Introduzione di Dario Narducci (Università degli Studi di Milano-Bicocca)  
I risultati dell'indagine "E-book in consultazione e prestito digitale: esperienze di fruizione in ambito universitario", di Andrea Garavaglia e Livia Petti  
Tavola rotonda con  
Andrea Angiolini (Il Mulino)  
Roberto Casati (Institut Nicod CNRS-EHESS-ENS)  
Nicola Cavalli (Università degli Studi di Milano-Bicocca)  
Alessandro Gallo (Springer)  
Paolo Ferri (Università degli Studi di Milano-Bicocca)  
Paolo Lucini (Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest)  
Gino Roncaglia (Università degli Studi della Tuscia)

13.00-14.00 Lunch

14.00-17.00 **La parola ai fornitori**  
Introduzione di Maurizio di Girolamo (Università degli Studi di Milano-Bicocca)  
Tavola rotonda con  
Giulio Blasi (MLOL)  
Francesca Brunetti (Licosa)  
Michele Casalini (Casalini Libri)  
Marco Cassi (Ebsco)  
Agnese Perrone (Swets)  
Rossella Welzel (Centor)

A cura della Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca  
Per informazioni e iscrizioni: [www.biblio.unimib.it](http://www.biblio.unimib.it)



Workshop «E-book and Digital Services»  
carried out on 19th December 2013.



# Digital Library Future

## The Third Mission



Subject bibliographies, exhibitions and events



Meetings and focus groups with Secondary School teachers and students



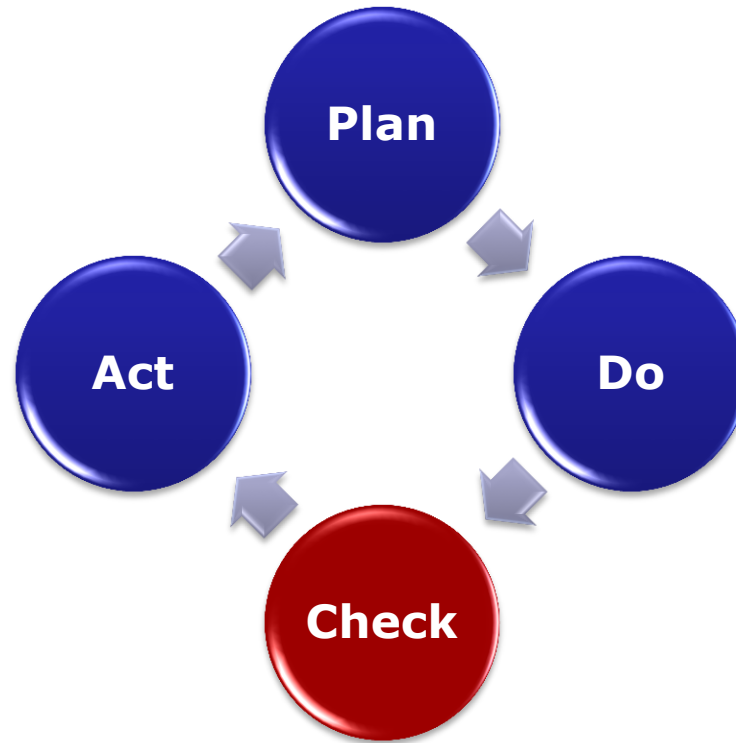
Hackathon to create Digital Library apps

Current and next activities to collaborate with schools, councils, etc.  
going beyond the support for Teaching e Research.

# **User Satisfaction and Development**

# User Satisfaction

## The Vision

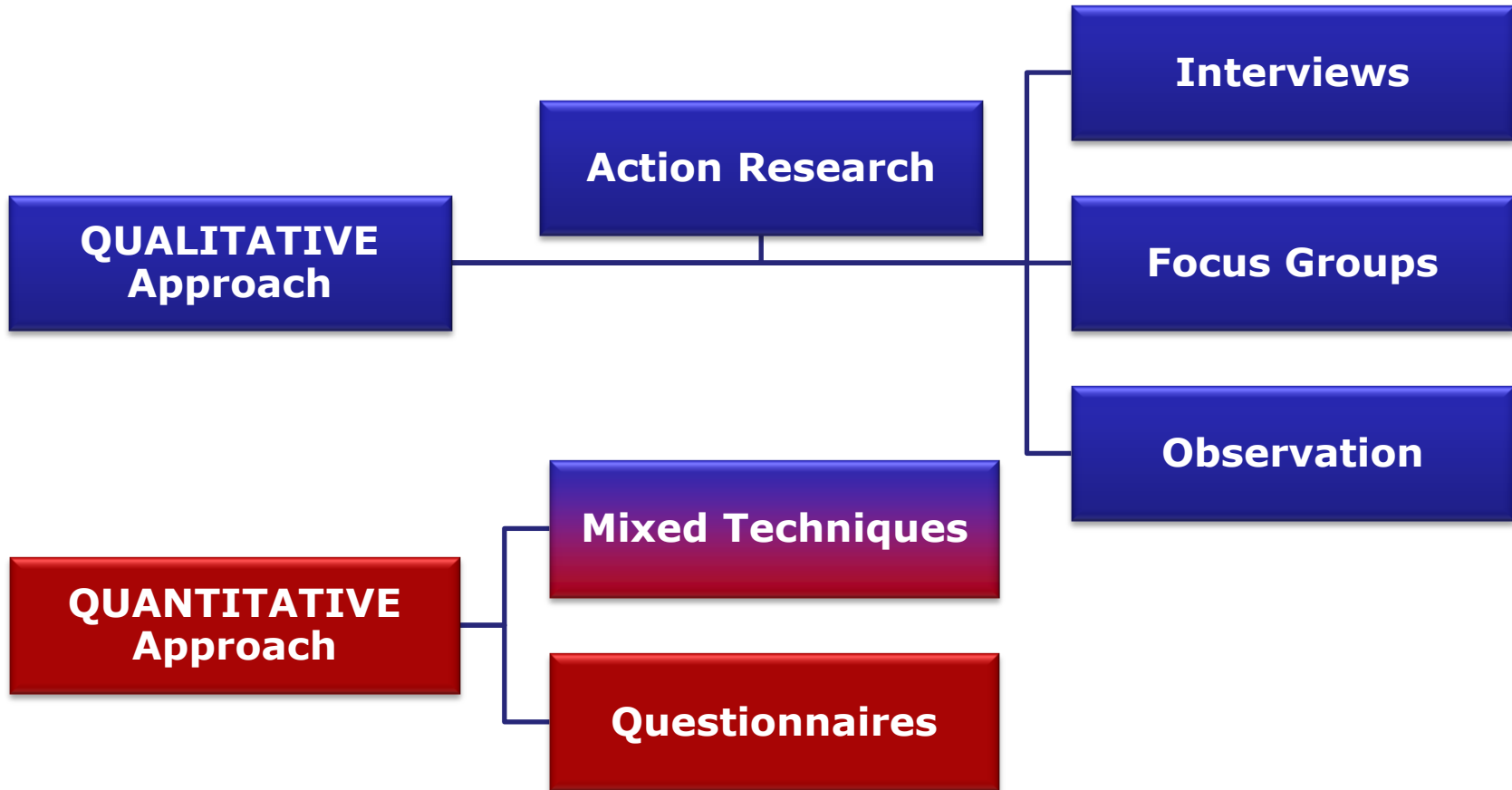


Continuous improvement is crucial in the Milano-Bicocca University Library.

From 2000 to today we have carried out about 30 user satisfaction surveys in order to gather opinions and suggestions useful to improve the Library.

# User Satisfaction

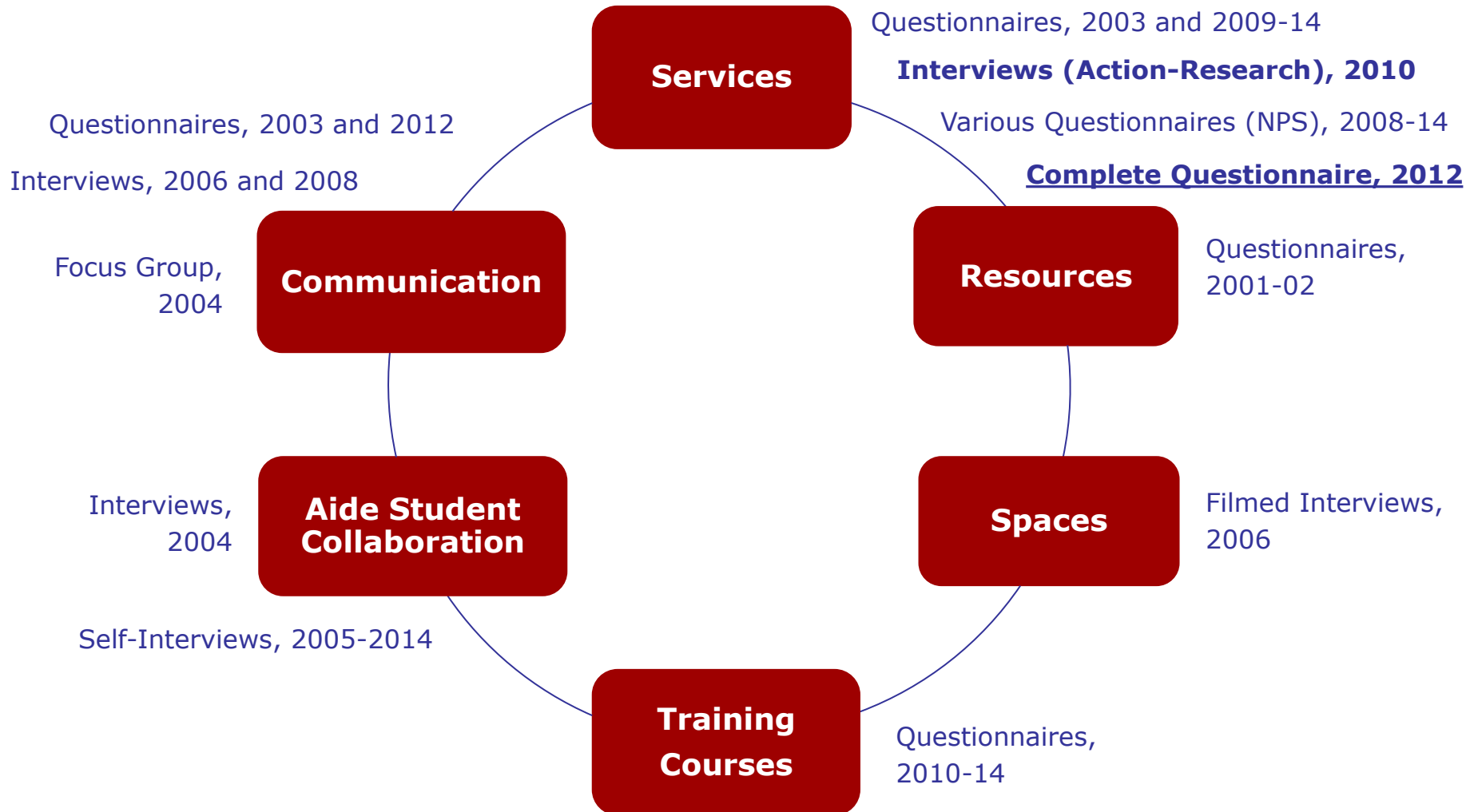
## Methods and Techniques



We used different approaches, methods and techniques in carrying out user satisfaction surveys so as to gather various information and data.

# User Satisfaction

## Subjects



# User Satisfaction

## Main results [1]

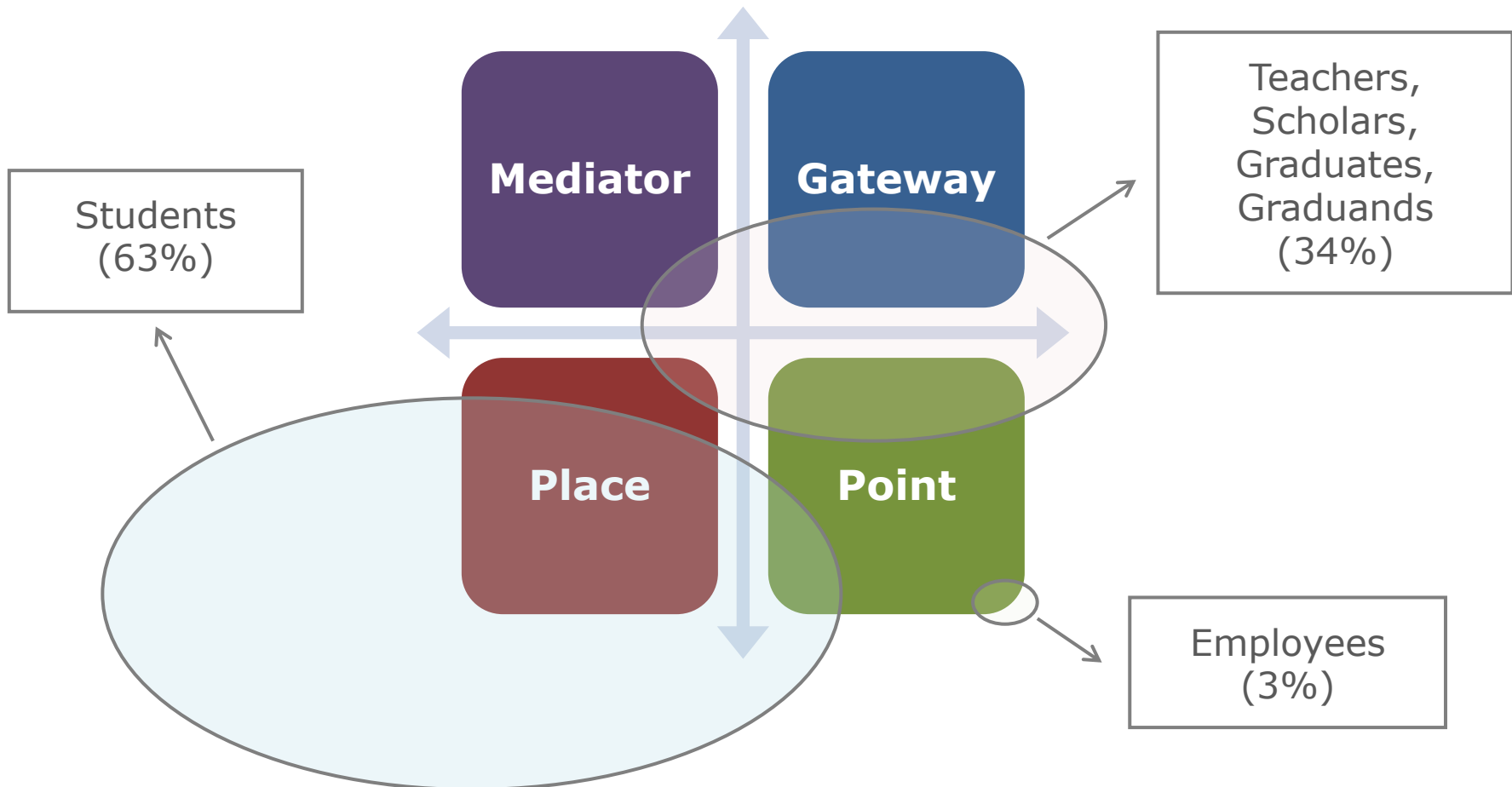
Results based on 5,231 users from the complete survey carried out in 2012.

<i>Library Profiles</i>	<i>The Most Important Features</i>	<i>The Most Used Services</i>	<i>User Type</i>	<i>Satisfaction Level</i>
<b>Place</b> to study	Opening Times, Spaces	Reading Room, PC and WiFi	Students	Average high
<b>Point</b> to use on- site services	On-site Services, Collections	Consultation, Loan, Photocopying, OPAC, Quick Reference	Students, Teachers, Scholars, Graduates, Employees	High
<b>Gateway</b> to online services	Online Services, Communication	Digital Library, OPAC, Website	Teachers, Scholars, Graduates	High
<b>Mediator</b> for bibliographic research	Staff, On-site Services	Reference, IL courses, ILL/DD	Teachers, Scholars, Graduates	Very high

# User Satisfaction

## Main results [2]

Library profiles and users' big categories

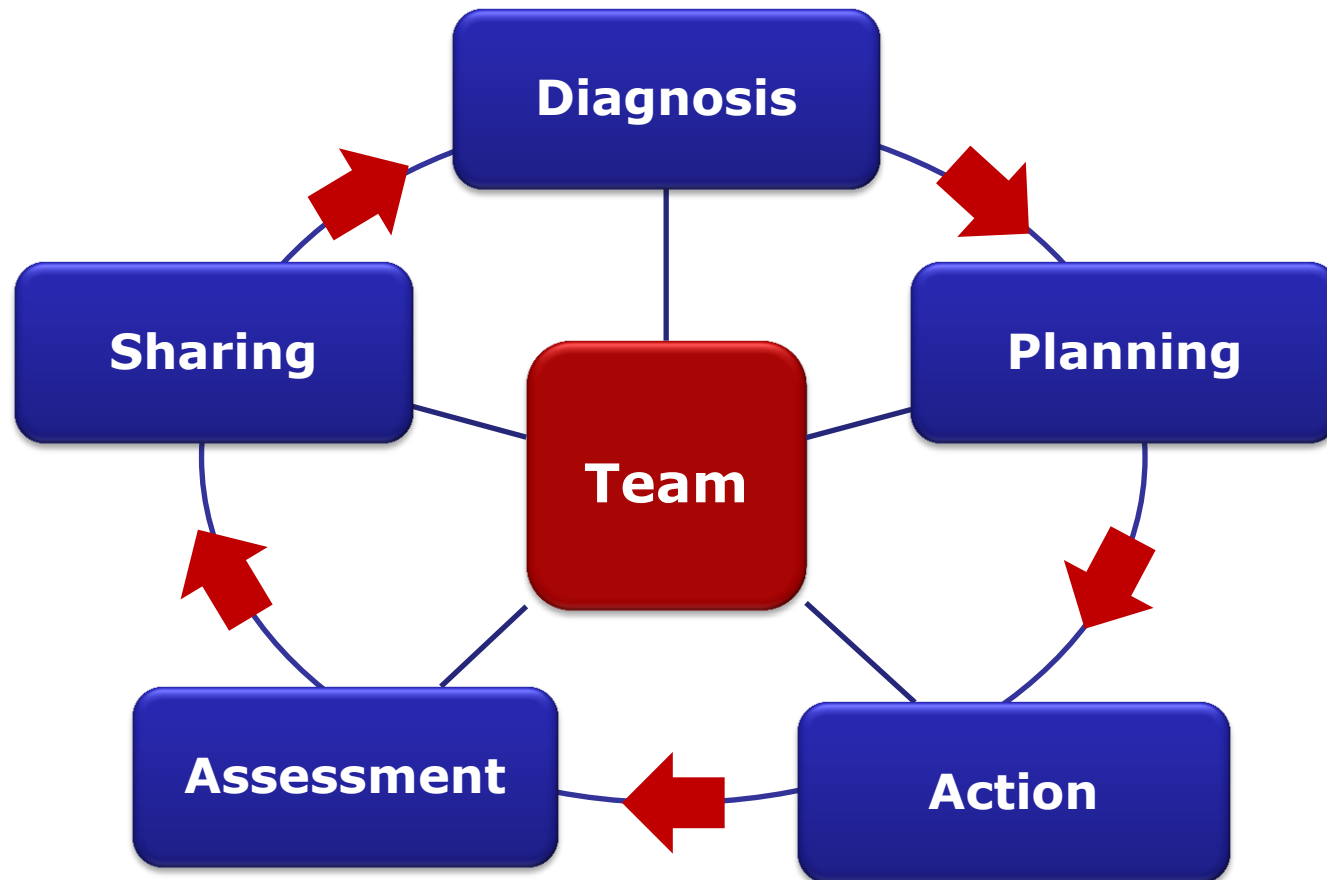




**Focus on  
the Action Research**

# Action Research

## The Process



See Moroni I., *Action Research in the Library*, [JLIS.it](http://JLIS.it), 2 (2)

# Action Research

## The Project

**Diagnosis:** Benchmarking, Literature Review, Surveys (Questionnaires, Interviews)

**Planning:** identification of six action fields to improve Library Services and User Perceptions

**Action:** improvement of Loan, ILL/DD, Reading rooms, Reference, Courses and Marketing

**Assessment:** Data Analysis related to Services, Surveys on User Perceptions

**Sharing:** Internal and External Sharing, Team's Reflection, Dissemination of Experience

The Front Office Project was carried out by a librarian group from 2009 to 2010.

# Action Research

## Main Improvements [1]

1

### Loan

- Doubling of loan renewal for students
- Bookmarks to promote online services related to loan

2

### ILL/DD

- Reorganisation of Interlibrary Services
- Flowcharts on Interlibrary Loan and Document Delivery for users

3

### Reading Rooms

- Signs to respect silence in reading rooms
- Temperature monitoring
- More careful book shelving

# Action Research

## Main Improvements [2]

4

### Reference

- Standardizing of email replies for frequent questions
- Subject Maps for the Central Library

5

### Info Literacy

- Start of monthly Training Courses
- Creation of Webpages on Information Literacy and Online Tutorials

6

### Marketing

- Start of monthly Newsletter
- Poster to promote the Digital Library

# **Information Literacy and E-learning**



# User Education

## The Process



The management of user education at the Milano-Bicocca University Library takes into account Standards and Guidelines of ACRL.

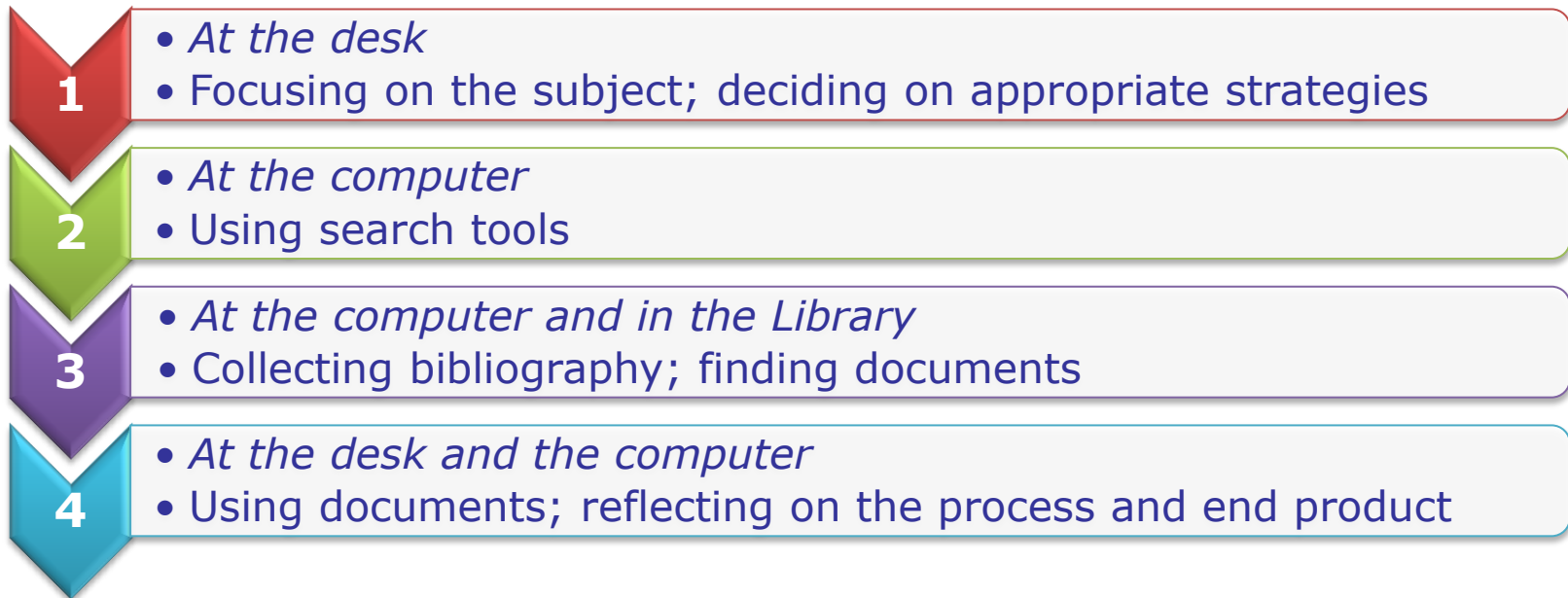
# User Education

## The Model

Our adopted model summarizes and reworks the following:

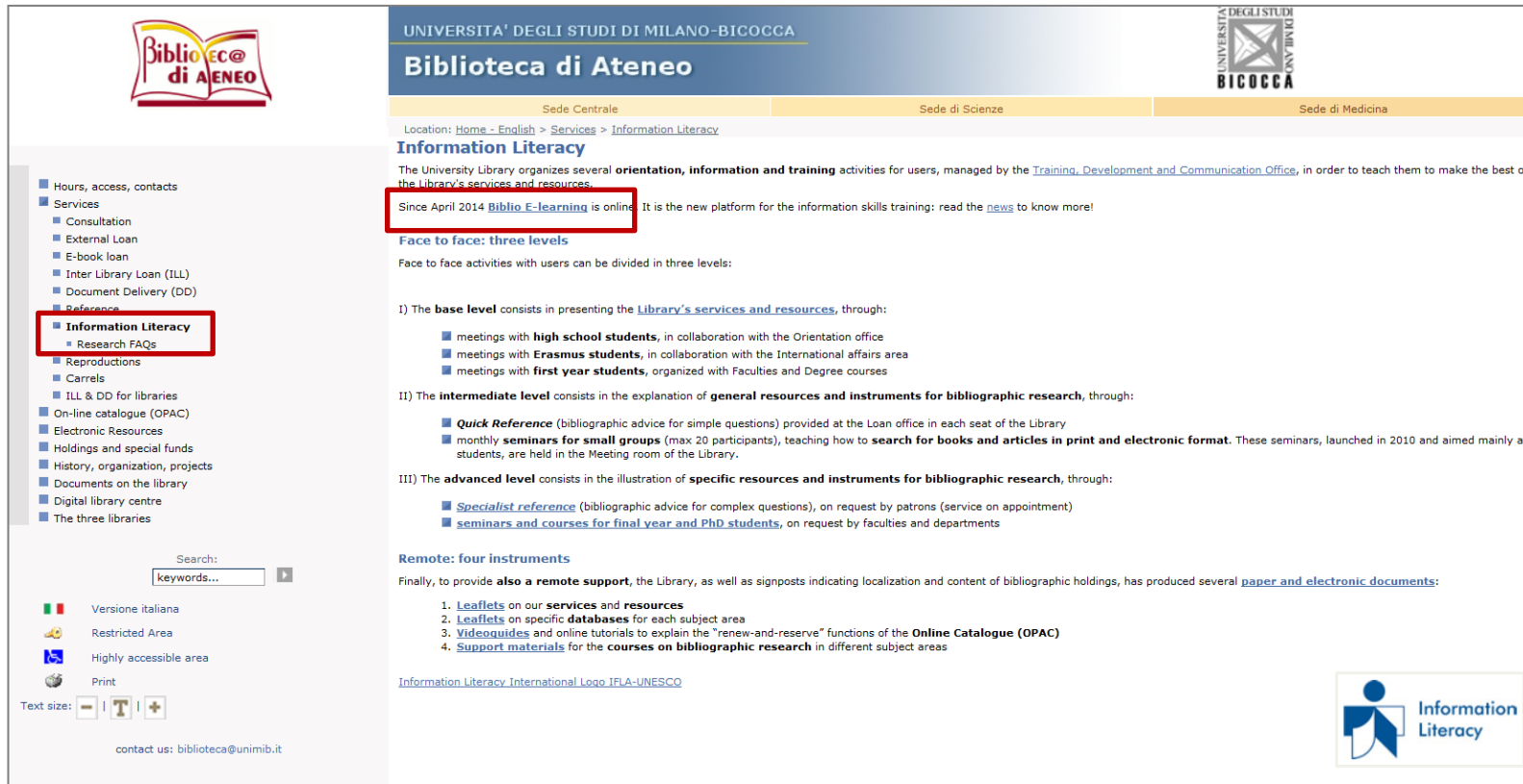
- the BIG6 and SCONUL (Seven Pillars) models
- studies and research by Bruce and Kuhlthau
- proposals made by Jarson and Ballestra about an holistic approach.

The research process is split into four parts:



# Information Literacy

## The Webpage



UNIVERSITÀ 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, managed by the [Training, Development and Communication Office](#), in order to teach them to make the best of the Library's [services and resources](#).

Since April 2014 **Biblio E-learning** is online. It is the new platform for the information skills training: read the [news](#) to know more!

**Face to face: three levels**

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

I) The **base level** consists in presenting the [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 participants), teaching how to **search for books and articles in print and electronic format**. These seminars, launched in 2010 and aimed mainly at students, are 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
- Video-guides** and online tutorials to explain the "renew-and-reserve" functions of the **Online Catalogue (OPAC)**
- Support materials** for the **courses on bibliographic research** in different subject areas

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

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

In 2010 we made the [webpage](#) on Information Literacy.  
In April 2014 we published the platform [Biblio E-learning](#).

See the [Research FAQs](#) based on the [BIG6](#) model.

# Information Literacy

## Training Courses

### Basic

First year students  
Under graduates

### Intermediate

Under graduates  
Graduands

### Advanced

Graduands  
PhD students  
Researchers

As for the courses, the aims, content, teaching methods and times are determined according to the target group (see programmes).

We have provided specialized subject help since 2000, training “on request” since 2003, and monthly in-class seminars since 2010 (see the Action Research project).

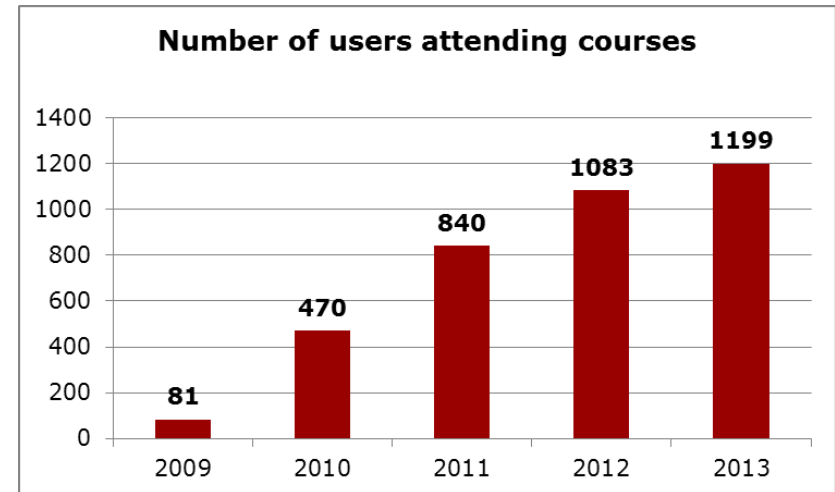
# Information Literacy

## Training Data

Hours dedicated to training and numbers of participants.



+ 750 hours of assistance each year

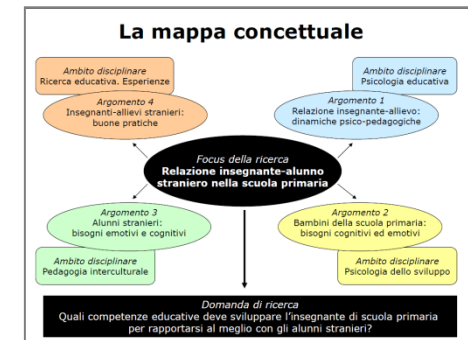


+ 560 users requiring assistance each year

Resources involved in training: from 3 to 6 librarians with specialist and cross-over skills, for an FTE of 0.3 (average figures 2009-13).

Co-ordination and promotion of didactic activity by the TDC Office.

## Online Tutorials



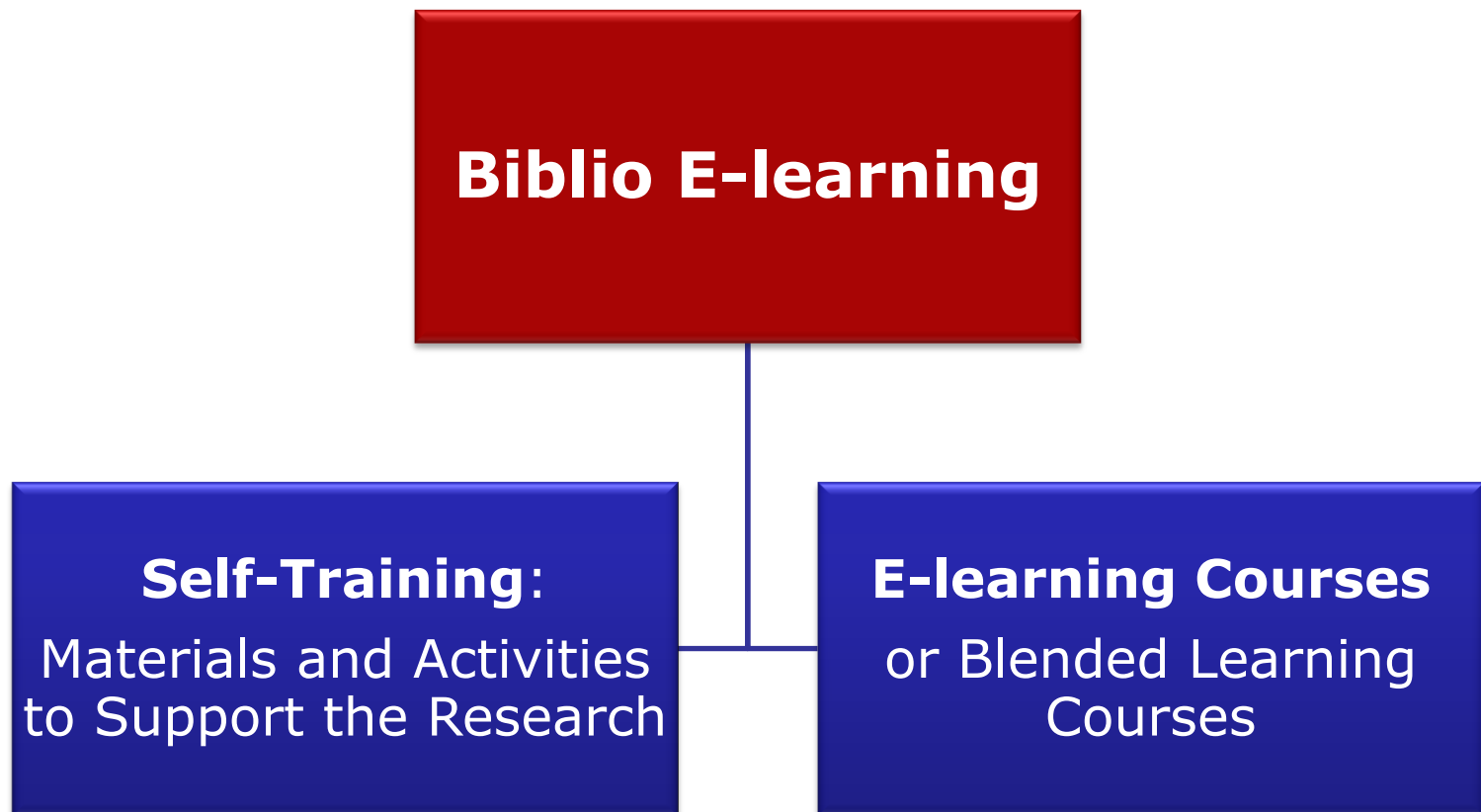
Since 2010 we have published into the website many tutorials in order to teach users to make the best of the Library's services and resources.



# **Biblio E-learning, the Training Platform**

# Biblio E-learning

## Benefits



# Biblio E-learning

## Opportunities



# Biblio E-learning

## Platform Access



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA  
Biblioteca di Ateneo

Hours, access, contacts  
Services  
On-line catalogue (OPAC)  
Electronic Resources  
Holdings and special funds  
History, organization, projects  
Documents on the library  
Digital library centre  
The three libraries

Search: keywords...

Versione italiana  
Restricted Area  
Highly accessible area  
Print

contact us: biblioteca@unimib.it

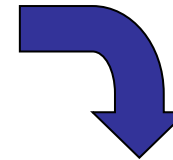
Quick links  
Biblio e-learning

New acquisitions list  
MetaBib (Digital Library)

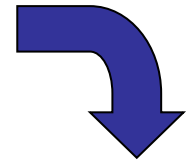
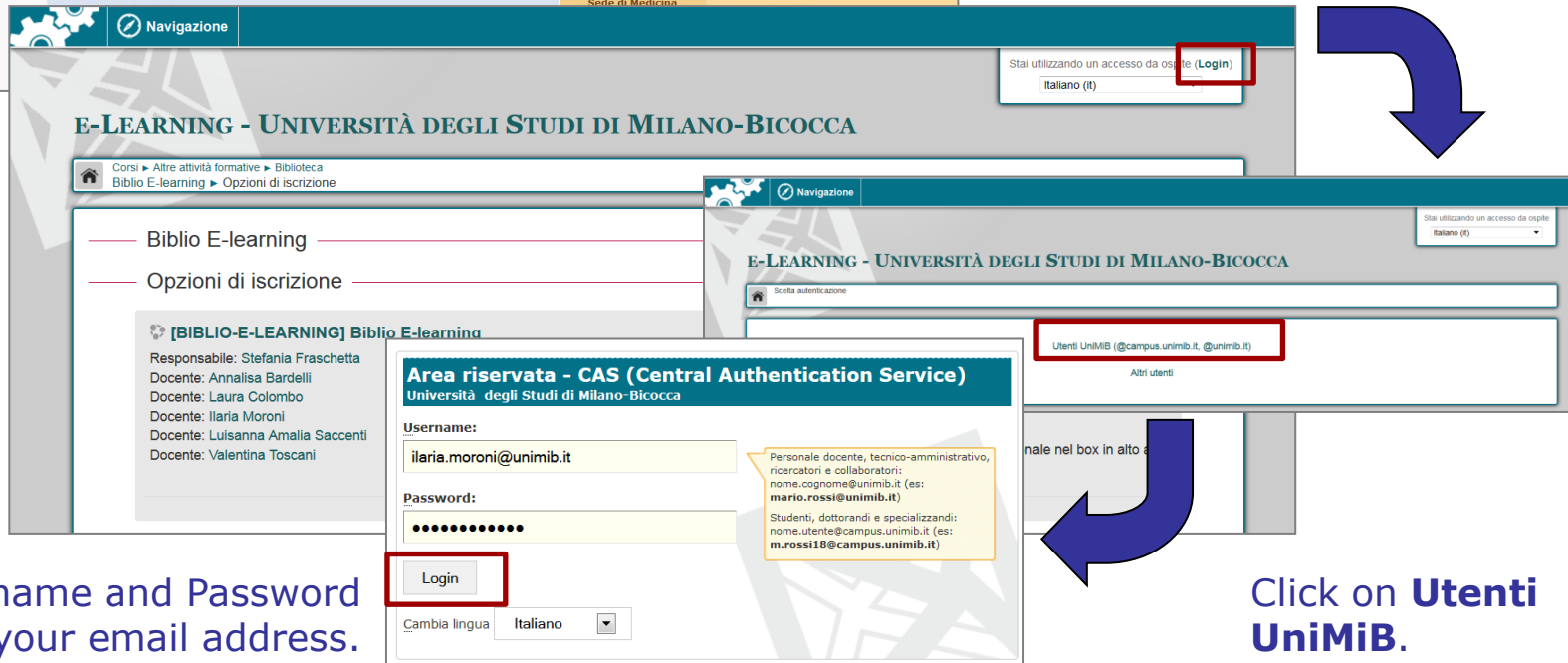
Sede Centrale  
Sede di Scienze  
Sede di Medicina

General info  
Offer  
Contacts and staff  
Finding material  
Photo album

Click on **Biblio E-learning** from the homepage of the University Library website.



Then click on **Login**.

E-LEARNING - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

Corsi ► Altre attività formative ► Biblioteca  
Biblio E-learning ► Opzioni di iscrizione

Biblio E-learning  
Opzioni di iscrizione

[BIBLIO-E-LEARNING] Biblio E-learning

Responsabile: Stefania Frascchetta  
Docente: Annalisa Bardelli  
Docente: Laura Colombo  
Docente: Iliaria Moroni  
Docente: Luisanna Amalia Saccenti  
Docente: Valentina Toscani

Area riservata - CAS (Central Authentication Service)  
Università degli Studi di Milano-Bicocca

Username:  
ilaria.moroni@unimib.it

Password:  
.....

Login

Cambia lingua Italiano

Stai utilizzando un accesso da ospite (Login)  
Italiano (it)

Utenti UniMiB (@campus.unimib.it @unimib.it)  
Altri utenti

Personale docente, tecnico-amministrativo, ricercatori e collaboratori:  
nome.cognome@unimib.it (es: **mario.rossi@unimib.it**)  
Studenti, dottorandi e specializzandi:  
nome.utente@campus.unimib.it (es: **m.rossi18@campus.unimib.it**)

Type Username and Password of your email address.

Click on **Utenti UniMiB**.

# Biblio E-learning

## Self-Training [1]

You can use the central **menu** in homepage or the box on the right to **navigate** in the platform.

**E-LEARNING - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA**

I miei corsi ► Altre attività formative ► Biblioteca  
Biblio E-learning

---

Biblio E-learning

**Benvenuto** in Biblio E-learning, il nuovo spazio in cui puoi imparare a usare al meglio i servizi e le risorse offerti dalla biblioteca. Qui troverai materiali per l'autoformazione e potrai accedere ai corsi in e-learning o blended learning a cui sei iscritto.

- News da Biblio E-learning
- Forum: chiedi al bibliotecario
- Che cosa pensi di Biblio E-learning?  
Comunicaci la tua opinione e aiutaci a migliorare!

**Menu Biblio E-learning**

- Inizia la tua ricerca e recupera i documenti
- Scopri gli strumenti di ricerca multidisciplinari
- Area Economico-Statistica
- Area Giuridica
- Area Medica
- Area Psicologica
- Area di Scienze della Formazione
- Area di Scienze
- Area Sociologica
- Valuta, organizza e usa i documenti
- Accedi ai corsi

**Vuoi usare Biblio E-learning per l'autoformazione? Consulta le sezioni del menu.**

**Inizia la tua ricerca e recupera i documenti**  
- se hai bisogno di aiuto per impostare la ricerca bibliografica  
- quando non sai come procurarti i libri e gli articoli che ti interessano

**E-LEARNING - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA**

I miei corsi ► Altre attività formative ► Biblioteca  
Inizia la tua ricerca e recupera i documenti

---

**Inizia la tua ricerca e recupera i documenti**

Hai bisogno di aiuto per **impostare** la ricerca bibliografica? Non sai come **procurarti** i libri e gli **articoli** che ti interessano? Consulta le guide e gli altri materiali didattici di questa sezione.

**Conosci la tua biblioteca?**  
**Quiz** per valutare e migliorare la propria conoscenza dei servizi e cataloghi della biblioteca. N.B.: quando sei sicuro della tua risposta, inviala cliccando su "verifica risposta"

**Come mi procuro i libri e gli articoli?**

**Guida** su come **recuperare** i libri e il **testo integrale (fulltext)** degli articoli. Punto di partenza: la **citazione bibliografica**, o almeno il titolo (del libro o della rivista) e/o l'autore (in caso di libri). Contiene anche delle indicazioni sulla **ricerca di libri per argomento**.

**Menu Biblio E-learning**

- Home Biblio E-learning
- Inizia la tua ricerca e recupera i documenti
- Scopri gli strumenti di ricerca multidisciplinari
- Area Economico-Statistica
- Area Giuridica
- Area Medica
- Area Psicologica
- Area di Scienze della Formazione
- Area di Scienze
- Area Sociologica
- Valuta, organizza e usa i documenti
- Accedi ai corsi

Indicazioni su Biblio E-learning

There are 4 sections for the **Self Training**:

- 1) Start your research and gather the papers
- 2) Discover the multi-area search tools
- 3) Subject areas
- 4) Evaluate, organize, and use the papers

# Biblio E-learning

## Self-Training [2]

E-LEARNING - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

I miei corsi ► Altre attività formative ► Biblioteca  
Area Giuridica

Area Giuridica

Benvenuto nella sezione di Biblio E-learning dedicata alla ricerca bibliografica in **Diritto**.  
Qui trovi guide all'uso delle banche dati disciplinari e tutorial dedicati alla ricerca in questo ambito.  
Attraverso il forum potrai chiedere aiuto ad un bibliotecario esperto nella materia e confrontarti con altri studenti e studiosi.

Forum: la ricerca bibliografica in diritto  
Attraverso il forum potrai chiedere aiuto ad un bibliotecario esperto nella materia e confrontarti con altri studenti e studiosi delle Scienze giuridiche.

Guida alla ricerca bibliografica in diritto  
Guida su come impostare la ricerca di documenti giuridici (libri, articoli, sentenze, leggi...) e sugli strumenti utili per individuarli.

Dove trovo le riviste di diritto, cartacee ed elettroniche?

Menu Biblio E-learning

- Home Biblio E-learning
- Inizia la tua ricerca e recupera i documenti
- Scopri gli strumenti di ricerca multidisciplinari
- Area Economico-Statistica
- Area Giuridica
- Area Medica
- Area Psicologica

The Library Staff is working on the contents of **subject areas**.

The green ones are already available, the black ones are not.

You can find **forum, tutorials and activities** useful to learn and share in the subject areas.

Area Medica

Benvenuto nella sezione di Biblio E-learning dedicata alla ricerca bibliografica in ambito **biomedico**.  
Qui trovi guide all'uso delle banche dati disciplinari e tutorial dedicati alla ricerca nelle Scienze Mediche.

Guida a PubMed  
Videoguida sulla principale banca dati bibliografica per la medicina e non solo.

Guida a Medline Plus  
Videoguida consigliata agli studenti di Infermieristica.

Menu Biblio E-learning

- Home Biblio E-learning
- Inizia la tua ricerca e recupera i documenti
- Scopri gli strumenti di ricerca multidisciplinari
- Area Economico-Statistica
- Area Giuridica
- Area Medica
- Area Psicologica
- Area di Scienze della Formazione
- Area di Scienze
- Area Sociologica
- Valuta, organizza e usa i documenti
- Accedi ai corsi

Area di Scienze della Formazione

Benvenuto nella sezione di Biblio E-learning dedicata alla ricerca bibliografica nelle **Scienze della Formazione**.  
Qui trovi guide all'uso delle banche dati disciplinari, quiz, tutorials, database interrogabile e prospetti dedicati alla ricerca in questo ambito.

Introduzione alla ricerca bibliografica in Scienze della Formazione  
Indicazioni per impostare la ricerca bibliografica e per orientarsi nell'uso di vari strumenti.

Banche dati per Scienze della Formazione  
Database Interrogabile: scopri gli strumenti da usare per trovare libri, articoli, rapporti di ricerca o film nell'ambito delle scienze della formazione.

Guide all'uso delle banche dati  
Guide che illustrano l'utilità e le funzioni principali di banche dati italiane e straniere nell'ambito delle Scienze della Formazione

Cercare articoli in ambito educativo  
Quiz sulla ricerca di articoli in ambito educativo e sull'uso delle banche dati di Scienze della Formazione.

Prospetti per la ricerca bibliografica in Scienze della Formazione  
Panoramica di strumenti online per cercare libri, articoli, film e "letteratura grigia" (tesi, rapporti di ricerca, documenti non in commercio).

Menu Biblio E-learning

- Home Biblio E-learning
- Inizia la tua ricerca e recupera i documenti
- Scopri gli strumenti di ricerca multidisciplinari
- Area Economico-Statistica
- Area Giuridica
- Area Medica
- Area Psicologica
- Area di Scienze della Formazione
- Area di Scienze
- Area Sociologica
- Valuta, organizza e usa i documenti
- Accedi ai corsi

Indicazioni su Biblio E-learning

- Che cosa pensi di Biblio E-learning? -  
Clicca qui per comunicarci la tua opinione e aiutarci a migliorare!

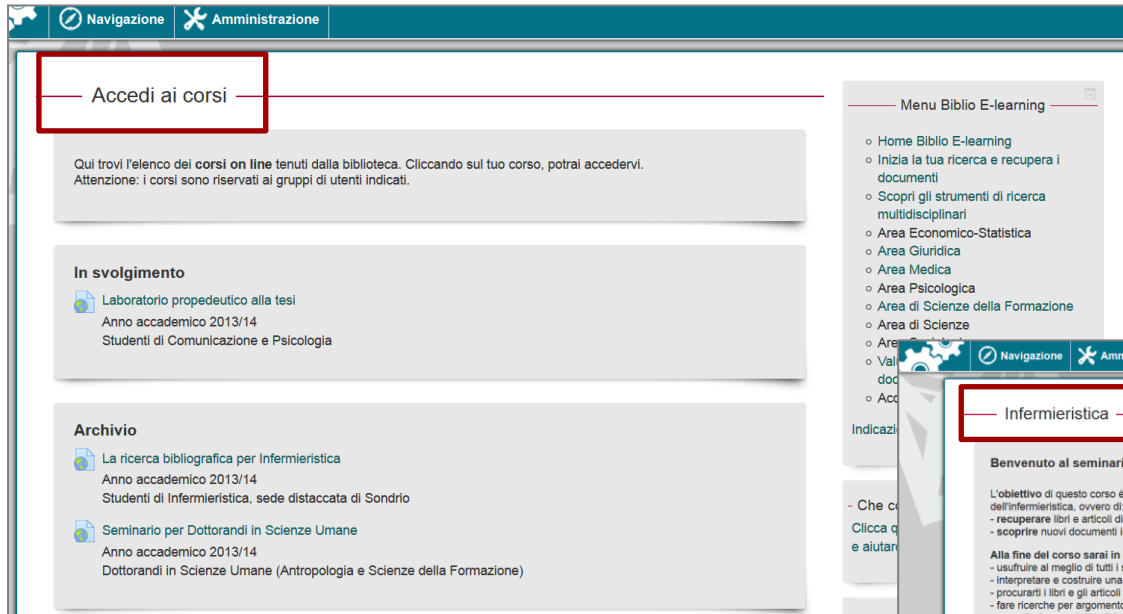
The yellow box icon is for an **audio-video guide** which helps you to use the search tools.



# Biblio E-learning

## Training Courses

The University Library, with Departments and Faculties, organizes **e-learning or blended learning courses**.



Accedi ai corsi

Qui trovi l'elenco dei corsi on line tenuti dalla biblioteca. Cliccando sul tuo corso, potrai accedere. Attenzione: i corsi sono riservati ai gruppi di utenti indicati.

**In svolgimento**

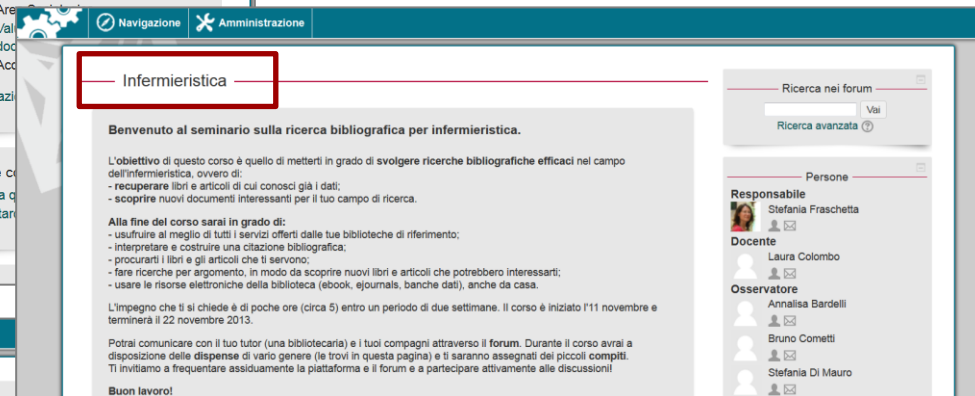
- Laboratorio propedeutico alla tesi  
Anno accademico 2013/14  
Studenti di Comunicazione e Psicologia

**Archivio**

- La ricerca bibliografica per Infermieristica  
Anno accademico 2013/14  
Studenti di Infermieristica, sede distaccata di Sondrio
- Seminario per Dottorandi in Scienze Umane  
Anno accademico 2013/14  
Dottorandi in Scienze Umane (Antropologia e Scienze della Formazione)

Menu Biblio E-learning

- Home Biblio E-learning
- Inizia la tua ricerca e recupera i documenti
- Scopri gli strumenti di ricerca multidisciplinari
- Area Economico-Statistica
- Area Giuridica
- Area Medica
- Area Psicologica
- Area di Scienze della Formazione
- Area di Scienze
- Area di Scienze Umane
- Area di Scienze Umane (Antropologia e Scienze della Formazione)
- Valutazione
- documenti
- Accesso



Infermieristica

Ricerca nel forum

Vai  
Ricerca avanzata

**Benvenuto al seminario sulla ricerca bibliografica per infermieristica.**

L'obiettivo di questo corso è quello di metterti in grado di svolgere ricerche bibliografiche efficaci nel campo dell'infermieristica, ovvero di:

- recuperare libri e articoli di cui conosci già i dati;
- scoprire nuovi documenti interessanti per il tuo campo di ricerca.

**Alla fine del corso sarai in grado di:**

- usufruire al meglio di tutti i servizi offerti dalle tue biblioteche di riferimento;
- interpretare e costruire una citazione bibliografica;
- procurarti i libri e gli articoli che ti servono;
- fare ricerche per argomento, in modo da scoprire nuovi libri e articoli che potrebbero interessarti;
- usare le risorse elettroniche della biblioteca (ebook, e-journals, banche dati), anche da casa.

L'impegno che ti si chiede è di poche ore (circa 5) entro un periodo di due settimane. Il corso è iniziato l'11 novembre e terminerà il 22 novembre 2013.

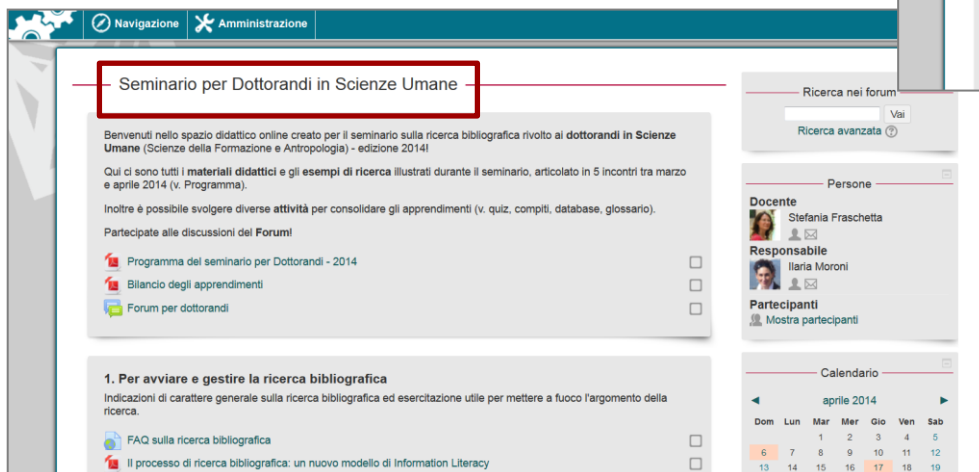
Potrai comunicare con il tuo tutor (una bibliotecaria) e i tuoi compagni attraverso il forum. Durante il corso avrai a disposizione delle dispense di vario genere (le trovi in questa pagina) e ti saranno assegnati dei piccoli compiti. Ti invitiamo a frequentare assiduamente la piattaforma e il forum e a partecipare attivamente alle discussioni!

**Buon lavoro!**

**Responsabile**  
Stefania Frascetta

**Docente**  
Laura Colombo

**Osservatore**  
Annalisa Bardelli  
Bruno Cometti  
Stefania Di Mauro



Seminario per Dottorandi in Scienze Umane

Ricerca nel forum

Vai  
Ricerca avanzata

**Benvenuti nello spazio didattico online creato per il seminario sulla ricerca bibliografica rivolto ai dottorandi in Scienze Umane (Scienze della Formazione e Antropologia) - edizione 2014!**

Qui ci sono tutti i materiali didattici e gli esempi di ricerca illustrati durante il seminario, articolato in 5 incontri tra marzo e aprile 2014 (v. Programma).

Inoltre è possibile svolgere diverse attività per consolidare gli apprendimenti (v. quiz, compiti, database, glossario). Partecipate alle discussioni del Forum!

- Programma del seminario per Dottorandi - 2014
- Bilancio degli apprendimenti
- Forum per dottorandi

**1. Per avviare e gestire la ricerca bibliografica**

Indicazioni di carattere generale sulla ricerca bibliografica ed esercitazione utile per mettere a fuoco l'argomento della ricerca.

- FAQ sulla ricerca bibliografica
- Il processo di ricerca bibliografica: un nuovo modello di Information Literacy

**Docente**  
Stefania Frascetta

**Responsabile**  
Ilaria Moroni

**Partecipanti**  
Mostra partecipanti

**Calendario**

aprile 2014

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19

Until now the followings have been completed:

- an e-learning course for Nursing Students (November 2013)
- a blended learning course for Human Sciences PhD Students (March-April 2014)
- an e-learning course for Psychology Students (May 2014)

*Thanks for your attention!*

*Any questions?*

**Ilaria Moroni**

Head of [Training, Development and Communication](#)  
at the Milano-Bicocca University Library.

[Trainer and Consultant](#)

ilaria.moroni@unimib.it

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