PARAFRASI: i corsi sui corsi

Il progetto Parafrasi

I corsi

1. Ilaria Moroni - Comunicare di più e meglio in biblioteca
2. M.S. Rasetti - Promozione dei servizi e marketing
3. Ilaria Moroni - Interviste e questionari in Biblioteca

Le persone

Roberta, Giulia, Annamaria, Veronique, Cristina, Annarosa, Ombretta

Gli obbiettivi

- Autoformazione
- Condivisione
- Scambio di esperienze
- Costruzione sapere condiviso
- Progettualità

Gli incontri

1. Comunicare in modo efficace: modelli, strategie, esperienze
2. Promozione e marketing: come si costruisce la reputazione della biblioteca
3. Valutazione qualitativa dei servizi (focus group, interviste e questionari): come, quando, perché

Agenda dell'incontro

- Cornici
  - Servizi o esperienze?
  - La metafora teatrale
- La comunicazione: principi
- La biblioteca comunica
- Strumenti: panoramica e selezione
  - In presenza /A distanza / In loco
- Per ricapitolare

P1177 A02.10.05022

TOYOTA

COME COMPILARE IL QUESTIONARIO

Il questionario deve essere compilato dalla persona che, in occasione dell'ultimo intervento di manutenzione o riparazione ha portato l'auto presso il Servizio Assistenza Toyota indicato qui a destra.
Per favore risponda alle domande mettendo una crocetta nella casella corrispondente; se non sa o non ricorda la preghiamo di mettere la crocetta nella casella non so/non applicabile.

NOME SERVIZIO ASSISTENZA

AUTOMONDO

YARIS

P117705107

Lei o qualcuno della Sua famiglia lavora presso una Concessionaria Toyota o un'altra azienda associata alla Toyota? SI ☐ NO ☒

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO/A?

LA PRENOTAZIONE DELL'APPUNTAMENTO (Solo in caso di appuntamento)	Completamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non so non applicabile
Giorni di attesa dalla prenotazione all'appuntamento.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Offerta di orari di prenotazione compatibili con le Sue esigenze.	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Le è stata offerta una vettura di cortesia, sia pure a pagamento?			SI ☐	NO ☒		
Nel caso abbia usufruito di una vettura di cortesia, quanto si ritiene soddisfatto del servizio che Le è stato offerto?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

L'ACCOGLIENZA IN OFFICINA E CONSEGNA DEL VEICOLO	Completamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non so non applicabile
Tempo di attesa, all'arrivo in officina, rispetto all'orario concordato.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Attenzione prestata alle Sue richieste e segnalazioni nel corso del controllo preliminare della Sua auto da parte del personale.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Spiegazione del preventivo di spesa contenente la descrizione degli interventi da effettuare.	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Disponibilità ad eseguire gli interventi in garanzia.	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Immagine e pulizia dei locali del Servizio Assistenza.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Le sono stati offerti servizi durante la Sua attesa (es.: caffè, giornali, TV, ecc.)?			SI ☐	NO ☒		
Qualità dei servizi ricevuti durante la Sua attesa.	☐	☐	☒	☐	☐	☐

Le domande proseguono sul secondo lato del questionario.

Abbiamo a cuore la vostra completa soddisfazione

TOYOTA

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO/A?

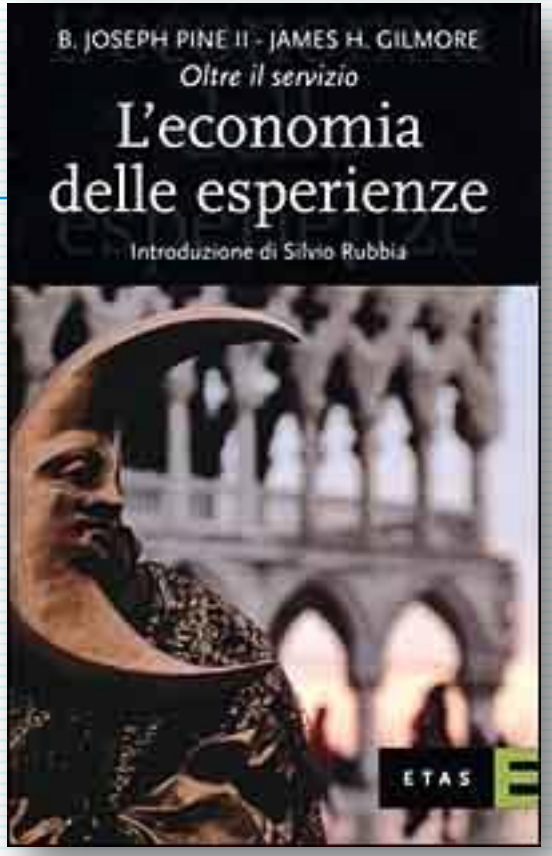
IL RITIRO DEL VEICOLO	Completamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non so non applicabile
Rispetto dei tempi di esecuzione degli interventi inizialmente prospettati dal personale del Servizio Assistenza.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Tempo di attesa per il ritiro del veicolo, a fine intervento, rispetto all'orario concordato.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Chiarezza delle spiegazioni ricevute dal personale del Servizio Assistenza sulle voci di spesa riportate nella fattura di pagamento.	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Corrispondenza tra fattura di pagamento e preventivo di spesa, tenuto conto di eventuali interventi aggiuntivi da Lei autorizzati.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Informazioni ricevute riguardo al successivo tagliando di manutenzione da effettuare.	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Competenza tecnica dimostrata dal personale del Servizio Assistenza.	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Cortesia dimostrata dal personale del Servizio Assistenza durante le varie fasi della relazione.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Pulizia dell'auto alla riconsegna dopo l'intervento.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Prontezza del personale nel rispondere alle Sue esigenze.	☐	☒	☐	☐	☐	☐
Qualità dell'intervento eseguito.	☐	☐	☐	☐	☐	☒
L'intervento di riparazione è stato efficace, cioè senza necessità di tornare in assistenza per lo stesso inconveniente?			SI ☒	NO ☐		
È stato contattato per telefono dal Servizio Assistenza, a titolo di cortesia, successivamente all'intervento in assistenza?			SI ☐	NO ☒		
Cortesia del contatto telefonico ricevuto successivamente all'intervento in assistenza.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Completamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non so non applicabile
Pensando alla Sua recente esperienza complessiva presso questo Servizio Assistenza Toyota, quanto si ritiene soddisfatto?	☐	☒	☐	☐	☐	☐

	Sicuramente SI	Molto probabilmente	Probabilmente SI	Probabilmente NO	Sicuramente NO	Non so non applicabile
Consiglierebbe questo Servizio Assistenza Toyota ad un parente o ad un amico per lavori di riparazione o manutenzione?	☐	☒	☐	☐	☐	☐
La prossima volta che dovrà effettuare una riparazione o manutenzione, utilizzerà nuovamente lo stesso Servizio Assistenza Toyota?	☐	☒	☐	☐	☐	☐

La ringraziamo della Sua gentile collaborazione

Servizi o esperienze?



“ nella Nuova Economia sono le esperienze a creare valore ”

Le esperienze

- Prodotti >> Servizi >> Esperienze e trasformazione
- Cosa è un'esperienza
- Come si costruisce
  - Tematizzare
  - Allestire la scena
  - Eliminare tutti gli indizi incoerenti
  - Coinvolgere i 5 sensi
  - Verso la trasformazione

Le esperienze
"questo non accade nelle biblioteche …"

- http://menu.ci.cerritos.ca.us/gallery/cl_photosExterior.html

Le esperienze: l'intenzionalità

voro. Ma qualsiasi attività si rivela più preziosa, meritevole e significativa quando viene eseguita con intenzionalità. Si consideri questo semplice esempio. Nel dormitorio della Hill House dell'Università di Pennsylvania, una donna che tutti chiamano semplicemente Barb fornisce una dimostrazione quotidiana di intenzionalità. Barb lavora alla tavola calda del dormitorio. Per molti, lei rimane la persona più memorabile incontrata nella loro intera esperienza educativa. Il suo lavoro consiste in una sola attività. Per tre pasti al giorno, Barb siede a un tavolo all'entrata della sala da pranzo e passa i buoni pasto prepagati degli studenti – uno dopo l'altro – attraverso una macchina in cui una luce verde indica se rimangono dei pasti per la settimana e una luce rossa se non è così. Tutto qui. Agli occhi di un osservatore casuale, questo sicuramente dovrebbe costituire il lavoro più alienante che si possa immaginare. Eppure Barb arricchisce questo semplice compito con intenzionalità. Prima di tutto, prende il buono di uno studente *allo scopo di* imparare il suo nome, poi prende il buono *allo scopo di* salutarlo per nome. Se qualcuno ha saltato un pasto, prende il buono *allo scopo di* informarsi circa la sua assenza precedente. È capace di prendere un buono anche *allo scopo di* informare il suo possessore dove è seduto un amico nella tavola calda. In ogni caso, attraverso le parole o semplicemente con i gesti, la sua intenzionalità realizza il suo tema del dare un caldo benvenuto agli studenti nella loro esperienza di pranzare a scuola. Forse è una delle più grandi salutatrici che mai abbiano onorato il globo. Non sorprende che la sua posizione non sia ancora stata eliminata, ridotta o automatizzata da un cancelletto girevole automatico.[36]

Individui simili si incontrano in tutti gli ambienti di lavoro. Per ogni Barb, l'addetta ai buoni pasto di Philadelphia, c'è un Fred l'avvocato a Chicago, un Aaron il lustrascarpe a Kalamazoo, e un Christopher il barista a Washington, D.C.

Quando li incontrate ve li ricordate: il loro lavoro colmo di intenzionalità diventa passione per il loro personaggio, interesse per l'azienda ed empatia per il cliente. Questi sono i veri attori del mondo, e dovremmo tutti seguire il loro esempio.

La metafora teatrale

La metafora teatrale

- Una metafora per descrivere la vita organizzativa
- Di cosa è fatto il teatro:
  rappresentazione, azione, ruoli, personaggi, scenografia, regia, materiali di scena, costumi. Stage/backstage

- La maschera e il ruolo
- Modelli teatrali e spett-attori

La comunicazione

- Mettere in comune
- Comunic – azione

Communis = comune

CUM-VERSARE >> CONVERSAZIONE

Codici per comunicare

- Il codice = sistema di segni
- I codici (linguistici/non linguistici)
- Diventare alfabetizzati:
  - Verbale – non verbale

La biblioteca comunica

- La biblioteca comunica con più codici
  - Consapevolezza dei segni
  - Consapevolezza dell'insieme dei segni

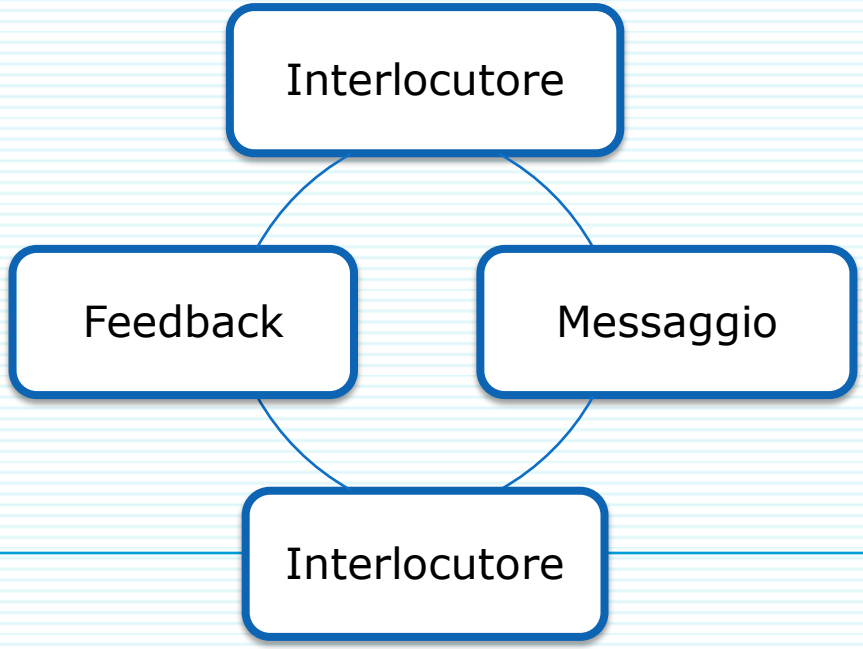
- Gestire la comunicazione = scelta strategica da progettare e strutturare
- In particolare:

Comunicazione consapevole / inconsapevole

Il processo comunicativo

Modello monodirezionale

Modello circolare



Fondamenti:

Non si può non comunicare

La comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione

Gli scambi comunicativi sono analogici e digitali

Gli scambi comunicativi sono simmetrici o complementari

In biblioteca: la comunicazione esterna

OBBIETTIVO	OGGETTO
Orientare	Favorire l'orientamento attraverso le indicazioni relative a: uso dei materiali, degli spazi, delle risorse
Informare	Costruire la consapevolezza dell'utente: servizi, risorse, struttura della biblioteca, diritti e doveri
Formare	Sviluppare l'autonomia dell'utente attraverso percorsi formativi
Convincere	Incrementare l'utilizzo mostrando l'utilità della biblioteca e dei suoi servizi
Accreditarsi	Attestare il valore della biblioteca per fidelizzare gli utenti e acquisirne di nuovi

Gli strumenti

- In presenza
- A distanza
- In loco

Gli strumenti

IN LOCO		
AMBIENTALE	Segnaletica	Per TANTI
SCRITTA SU CARTA	Avvisi	
	Guide ai servizi, volantini	
	Carta dei servizi	
IN PRESENZA		
ORALE vis-à-vis	Quick reference	Per UNO
	Reference specialistico	
	Presentazioni della biblioteca	Per TANTI
	Corsi per utenti	
A DISTANZA		
ORALE	Telefono	Per UNO
	Tutorial, filmati	Per UNO e TANTI
SCRITTA on-line	E.mail, form on-line, chat	
	Sito web	
	Newsletter	

lettura

Ma in ogni modo fece attenzione a non cogliere lo sguardo di nessuno. Per prima cosa doveva mostrare chiaramente a quei potenziali compagni della sua vacanza che essi non lo interessavano minimamente. Guardava attraverso, intorno, sopra a loro, con lo sguardo perso nel vuoto: la spiaggia avrebbe potuto essere deserta. Se per caso una palla veniva lanciata nella sua direzione, sembrava stupito; poi faceva vagare sul suo volto un sorriso divertito (che gentile quel Preedy!), si guardava attorno sorpreso di accorgersi che *c'era* gente sulla spiaggia, rilanciava la palla sorridendo a se stesso e non alla gente, e riprendeva quindi con indifferenza il suo disinvolto studio dello spazio.

Era ora di fare un po' di messa in scena, la messa in scena di un Preedy Uomo Ideale. Con complicati maneggi dava modo a chiunque ne avesse voglia di leggere il titolo del suo libro — una traduzione spagnola di Omero, perciò un classico — ma non troppo — e anche di tono cosmopolita; poi riuniva l'accappatoio e la borsa in un'ordinata costruzione impenetrabile alla sabbia (che saggio e metodico quel Preedy!), si alzava lentamente per stirare meglio la sua enorme corporatura (che gattone quel Preedy!), e infine gettava via i sandali (dopo tutto anche spensierato quel Preedy!).

Ecco poi lo sposalizio di Preedy con il mare! Erano possibili due diversi riti. Il primo consisteva nella piccola passeggiata che diventava corsa e tuffo nelle onde, successivamente allungandosi in un potente *crawl* senza spruzzi, diretto verso il largo. Ma, naturalmente, Preedy non arrivava fino alla linea dell'orizzonte: d'improvviso egli si girava sulla schiena, sollevava grandi spruzzi spumeggianti con le gambe, mostrando cosí che, se solo avesse voluto, avrebbe potuto nuotare ancora, e poi si ergeva sull'acqua quasi a mezzo busto perché tutti potessero vedere chi era.

L'altra alternativa era piú semplice, evitava il brivido dell'acqua fredda ed il rischio di apparire troppo vigoroso. Il segreto consisteva nel mostrarsi cosí abituato al mare, al Mediterraneo e a questa particolare spiaggia, che non aveva importanza l'essere in acqua o fuori. Il rito si effettuava mediante una lenta passeggiata fino all'acqua — senza neppure accorgersi che i piedi si stavano bagnando, tanto la terra e il mare gli erano uguali! — con gli occhi fissi al cielo a studiare portenti del tempo, invisibili agli altri (vecchio lupo di mare, quel Preedy!) [5].

W. Sansom, A Contest of Ladies, 1956
cit. da Goffman, La vita quotidiana come rappresentazione, p. 13

In presenza: verbale e non verbale

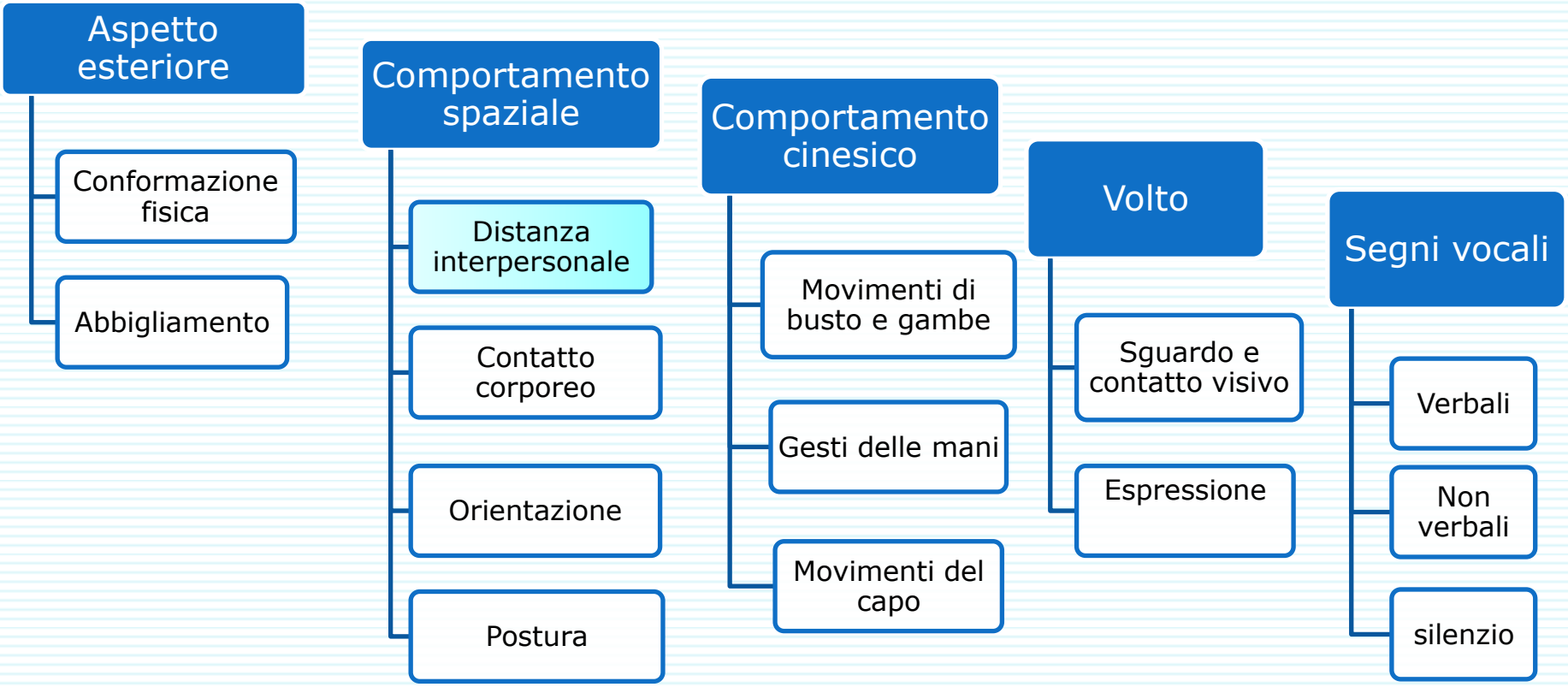
" Se il nostro gatto scodinzola nervosamente, subito comprendiamo che preferisce essere lasciato in pace, ma se un nostro amico, dondolando nervosamente un piede, ci dice "va tutto bene", noi crediamo alle sue parole. "

A. Guglielmi, Il linguaggio segreto del corpo, p.6

In presenza: Comunicazione Non Verbale

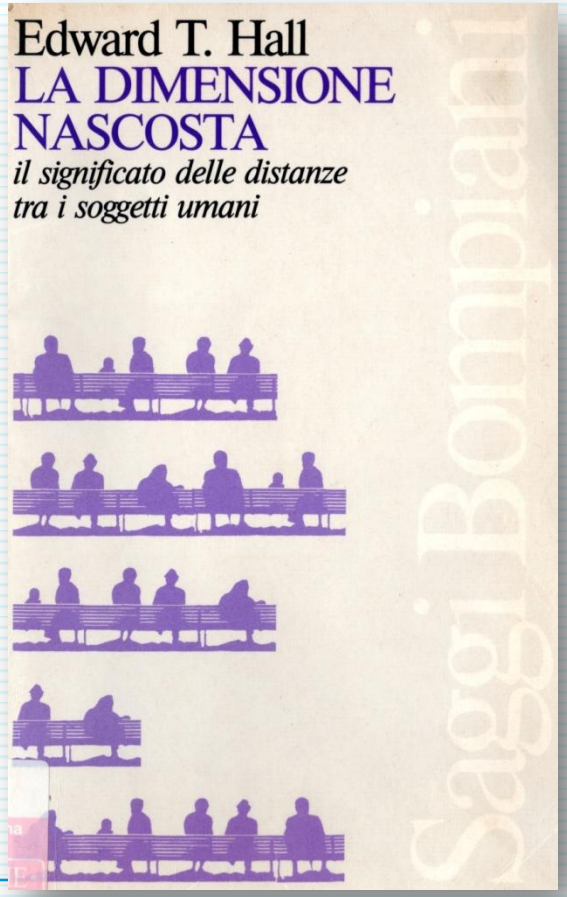
- Cos'è
- Alfabeti/analfabeti
- Consapevolezza/inconsapevolezza
- Controllo/spontaneità. Differenza tra i vari elementi.
- Universale / Culturale
- Peso relativo e rapporto con comunicazione verbale
- Utilità: in "lettura", in "scrittura"
  (interpretare velocemente e consapevolmente i messaggi altrui, emettere segnali appropriati allo scopo e al contesto)

In presenza: Comunicazione non verbale



In presenza: la prossemica

- Hall: la prossemica
- Lo spazio non è vuoto
- Spazio e territorio
- Fattori:
  - Etnico-culturali
  - Ambientali
  - Sociali
  - Personali



In presenza: la prossemica

- Le 4 zone:
  - Intima: 0 - 45 cm
  - Personale: 45 – 120 cm
  - Sociale: 120 – 360 cm
  - Pubblica: 360-
- Cambia la zona-cambiano gli elementi
- Ampliare/restringere la zona
- Attorno ad un tavolo e su una panchina

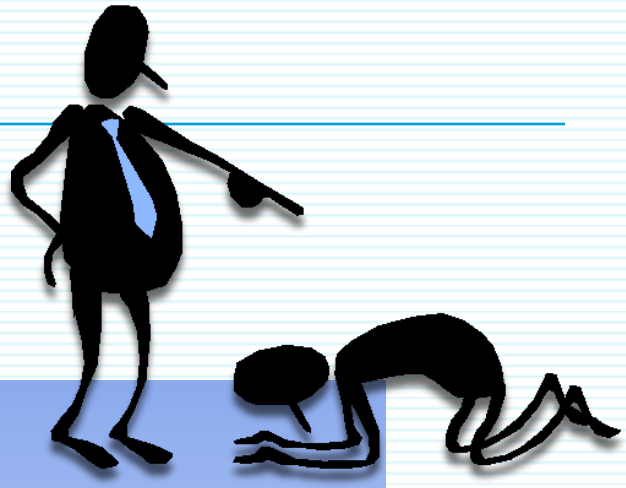
In presenza: Comunicazione non verbale

Funzioni

- Indica l'identità personale e sociale (genere)
- Caratterizza la relazione
- Segnala l'autopercezione e l'autorappresentazione
- Stabilisce dominanza/persuasione/potere/status
- Esprime le emozioni
- Manifesta l'atteggiamento rispetto al contenuto dell'interazione e le sue variazioni
- Manifesta l'atteggiamento rispetto all'interlocutore
- Connota e caratterizza l'espressione verbale

In presenza:
dominanza – potere - status

IL CAPO…



- E' rilassato
- Tiene le braccia aperte
- Occupa + spazio
- Occupa lo spazio degli altri
- Cambia posizione per primo
- Guarda di +
- Guarda + spesso
- Decide quando si comincia e quando si finisce
- Gesticola meno
- Sorride meno
- Non tocca sé stesso

In presenza:le linee guida

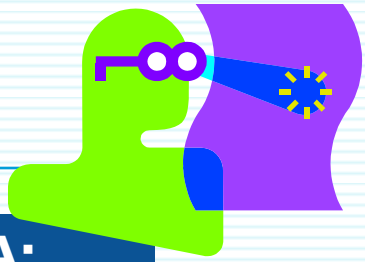
Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference

http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804b.htm

Le competenze professionali dei bibliotecari addetti al reference e ai servizi al pubblico

http://www.aib.it/aib/cen/ifla/rusa0804a.htm

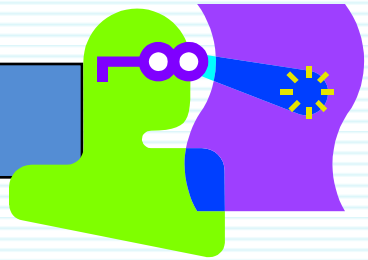
In presenza: Comunicazione non verbale



FACCIAMO ATTENZIONE A:

- Basso livello di codifica: indicalità degli elementi. Lettura contestuale e globale
- Variazioni:
  - rispetto al procedere dell'interazione
  - rispetto all'atteggiamento basale
- Congruenza/incongruenza verbale – non verbale
- Le barriere (integrali o sfumate)
- Sincronia interazionale (coordinazione dei movimenti)
- Congruenza posturale (speculare o identica)
- Gesto originario - gesto mascherato

Cosa osservare…



VERBALE

- Contenuto semantico
- Saluti (formule di apertura/chiusura)
- Espressioni di
  - attenzione
  - ascolto
  - partecipazione
- Distribuzione dei turni del parlato
- Scelte lessicali
- Modelling verbale

NON VERBALE

- Postura
- Gesti
- Espressioni volto
- Orientazione
- Distanze
- Contatti
- Sguardo
- Voce
- Silenzi e pause

INTERMEZZO

Suggestioni dalla Programmazione Neurolinguistica

I am and, for as long as I can remember, I have always been a poor visualizer. Words, even the pregnant words of poets, do not evoke pictures in my mind.

A. Huxley, The doors of perception

- Visivi / Uditivi / Cinestesici
- Come si riconoscono
- Provate con me
- Il mirroring: un ausilio alla comunicazione

Suggestioni dalla Programmazione Neurolinguistica

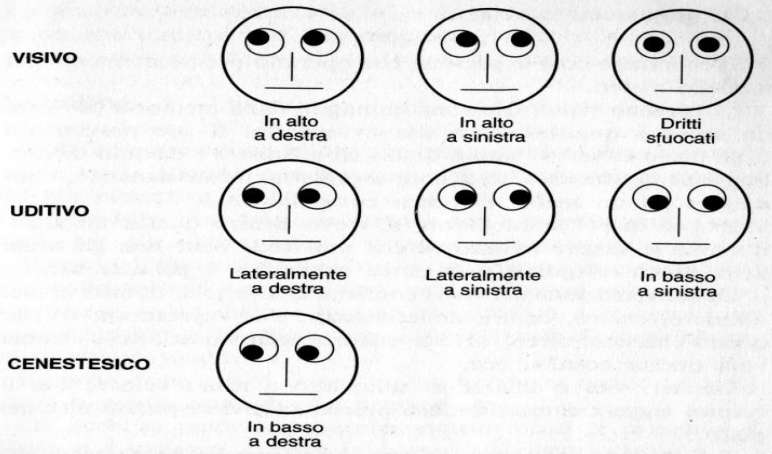


Fig. 4 – Movimento degli occhi di chi ci parla stando di fronte a noi

I movimenti degli occhi riflettono in modo perfetto l'uso della porta di percezione preferita (fig. 4).

I movimenti degli occhi di una persona – mentre parla o pensa – indicano se si sta proiettando immagini, se sta udendo suoni o provando sensazioni.

Quindi pur non conoscendo il contenuto del suo pensiero, si può sapere in anticipo se userà una terminologia per immagini, suoni o sensazioni. Conoscendo questi processi interni, che non devono essere sottovalutati, sarà possibile scegliere la terminologia più adatta, cioè quella che entrerà senz'altro nella porta di percezione più aperta. Infatti certi termini sono più adatti per i visivi e meno per gli uditivi o cenestesici. E viceversa.

Tutto questo significa che la **persuasione** che si può esercitare è in proporzione all'abilità di scegliere la terminologia adatta all'interlocutore.

35

Suggestioni dalla Programmazione Neurolinguistica

12. Terminologia per le tre porte

Visiva	Uditiva	Cenestesica
chiaro	tono	tocco
immagine	nota	manipolare
fuoco	accento	gettare
prospettiva	suono	colpire
vedere	strillo	impressionare
brillante	mugugno	muovere
spettacolo	tono della musica	impatto
occhiata	canzone	colpo
distinguere	suono	tamburellare
illustrare	udire	grattuggiare
delineare	dire	acutizzare
dipingere	grido	tangibile
nebuloso	statico	irritare
chiarificare	sbattere	infiammare
rivelare	scatto	portare
descrivere	chiedere	fracassare

	V	U	C
14. Una vocina mi dice che	☐	☐	☐
15. Sei difficile da digerire	☐	☐	☐
16. Resta appeso ad un filo	☐	☐	☐
17. Sono rimasto colpito dalla sua reazione	☐	☐	☐
18. Scrollatevi la pigrizia!	☐	☐	☐
19. Era una faccenda che gridava vendetta	☐	☐	☐
20. Sto mettendo l'accento sulla parte tre	☐	☐	☐
21. Chiarisci meglio il concetto	☐	☐	☐
22. Facendo così, mi pesti i piedi	☐	☐	☐
23. Quello sguardo diceva più di tante parole	☐	☐	☐
24. Il tuo tono mi fa venire i crampi	☐	☐	☐
25. Si sta mettendo in primo piano	☐	☐	☐
26. Mi sento fuori squadra	☐	☐	☐
27. Stai ingigantendo un sassolino	☐	☐	☐
28. Dammi più spazio di manovra	☐	☐	☐
29. Le note mi giungono ritmicamente	☐	☐	☐

In presenza: la comunicazione di contatto

" Una buona comunicazione è una comunicazione consapevole dei propri meccanismi, dei propri punti deboli e forti. "

In presenza:il contatto in 5 mosse

INIZIO

- Chi sei?
- Io sono …
- Parliamoci

ASCOLTO

- Togliere i blocchi
- Pazienza
- Ascolto attivo
- Non ascoltare per ascoltare

RICERCA

- Aspettami..
- Seguimi …

RISPOSTA

- Ti dico tutto.. non di più
- Ho trovato la soluzione
- Non posso trovare la soluzione

CHIUSURA

- Tutto o.k.?
- Siamo qui…
- ti ringrazio / mi ringrazi

Paul Watzlawick dal collega psichiatra

Watzlawick: Buona sera, ho un appuntamento col dottor H. Il mio nome è Watzlawick.

Segretaria: Non ho detto che lo sia.

Watzlawick: ma lo è!

Segretaria: allora perché mi ha detto che non lo era?

"I'm Watzlawick," he said, assuming the "secretary" would know he had an appointment.

"I didn't say you were," she replied.

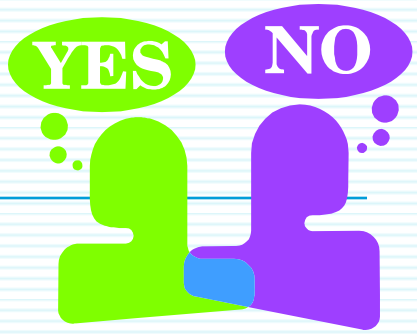
A bit taken aback, Dr. Watzlawick exclaimed, "But I am."

"Then why did you deny it?" she asked.

Come andrà a finire …

In presenza: conflitti e distorsioni comunicative

Ipotesi



- **Cosa è accaduto a Watzlawick**

  malfunzionamento della decodifica, livello linguistico (fonetico) + livello sociale (il valore dell'affermazione nel macrocontesto – mondo anglosassone – e microcontesto – studio psichiatrico) + risoluzione attraverso intervento esterno e metacomunicazione

  E' una **INCOMPRENSIONE** (non comprensione parziale o totale del messaggio = si è consapevoli di non aver capito) o un **FRAINTENDIMENTO** (distorsione della comprensione, cioè comprensione erronea = si crede di aver capito ciò che si è frainteso)

Altre ipotesi …

ELEMENTI del CODICE e del CONTESTO

- Carattere monopolistico del servizio (utenti, non clienti)
- Ruolo di aspettativa,stereotipo e pre-giudizio (idee formatesi in assenza di una vera esperienza, spesso negative)
- Esposizione e burnout nello staff. Ripetitività
- Differenza di codici linguistici e non linguistici
- Regole e valori della biblioteca; finalità sociale vs finalità individuale
- Ruolo delle informazioni di cui dispone l'utente
- La biblioteca nel contesto accademico: funzioni e percezione
- La figura del bibliotecario. Percezione del ruolo
- Ruolo dello staff (gestione, specificità, leader)

Disinnescare …

- Fasi del conflitto: l'escalation
- Fight or fly
- GESTIRE IL CONFLITTO
  - Il reclamo è fisiologico
  - Non negare / contenere
  - Non personalizzare
  - Occhio allo scopo, occhio al ruolo
  - Accordo preventivo nello staff
  - Lasciare ad altri

A distanza: la scrittura

- SOTTRAZIONE: il set incompleto

- No paraverbale
- No linguaggio del corpo
- No circolarità immediata

- ADDIZIONE: il set integrato

- Costruzione
- Persistenza
- Modello

LA GUIDA: L'INTERLOCUTORE

A distanza: la scrittura
Cosa scriviamo

Per gli utenti

- Pagine web
- Istruzioni
- Regolamenti
- Avvisi
- Lettere
- Pieghevoli
- Moduli
- E. mail

Per i colleghi

- E.mail
- Relazioni
- Verbali
- Linee guida
- Circolari

A distanza: la scrittura

- Quanto si scrive … come si legge
  - Civiltà dell'immagine – civiltà della scrittura
  - Scritture diverse
  - Letture diverse:
    - L'abito dei testi
    - I segnali testuali: dalla scansione alla decifrazione

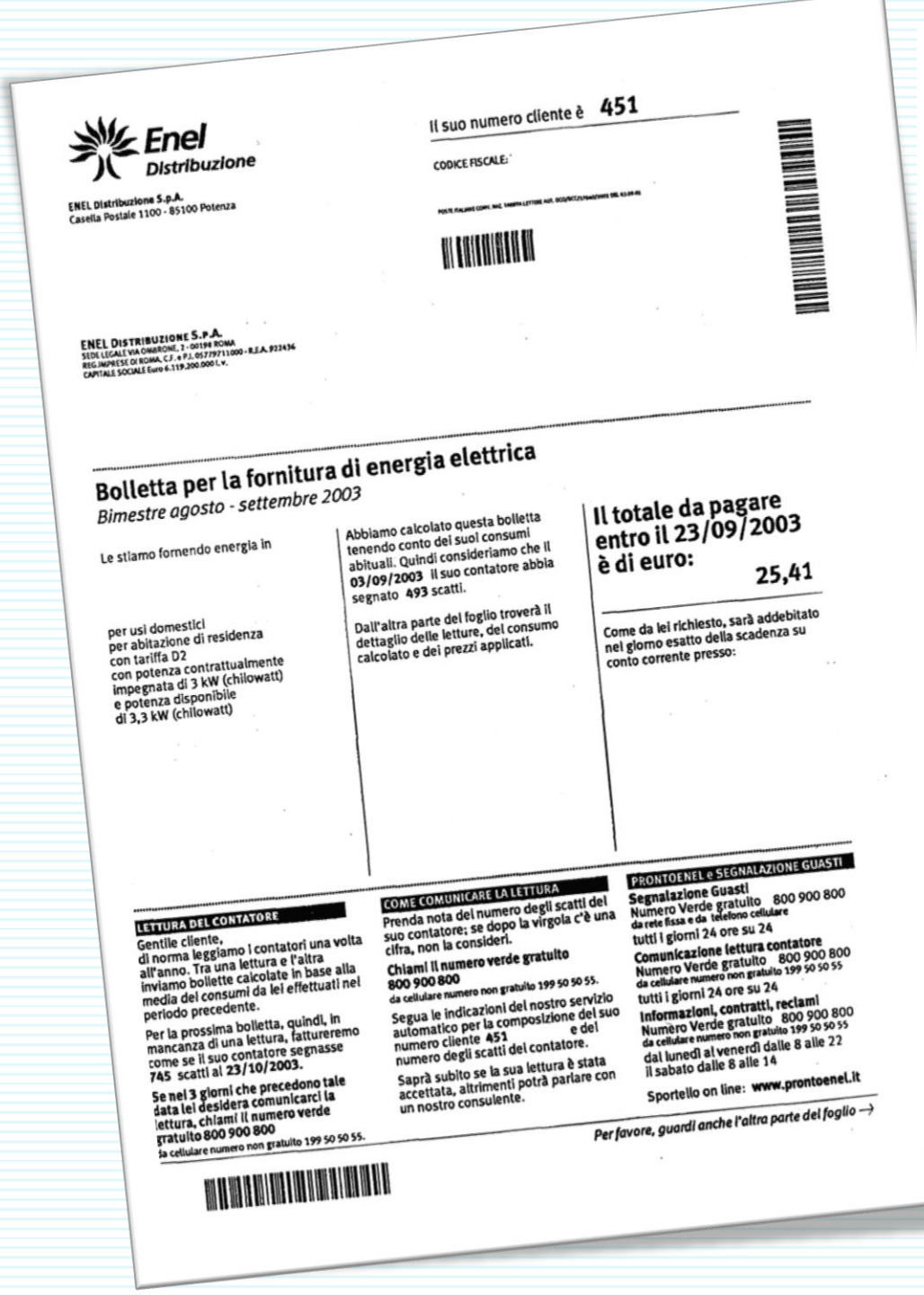
A distanza: la scrittura le non lingue

Antilingua, neolingua e pigrizia

Burocratese: "L'URP, fortemente voluto dall'amministrazione, è finalizzato a mettere a disposizione dei cittadini informazioni e servizi"

Assicuratese: "Le nostre soluzioni sono pensate per il tuo futuro, la tranquillità tua e dei tuoi cari"

Beniculturalese: "Si intende così favorire lo sviluppo di una tradizione di studi in grado di dar pienamente conto della ricchezza e della varietà delle produzioni artistiche italiane e di contribuire ad una loro valutazione più organica, stimolando al tempo stesso la riflessione critica"



Enel Distribuzione

ENEL Distribuzione S.p.A.
Casella Postale 1100 - 85100 Potenza

Il suo numero cliente è 451

CODICE FISCALE:

ENEL DISTRIBUZIONE S.P.A.
SEDE LEGALE VIA OMBRONE, 2 - 00198 ROMA
REG. IMPRESE DI ROMA, C.F. e P.I. 05779711000 - R.E.A. 922416
CAPITALE SOCIALE Euro 6.119.200.000 i.v.

Bolletta per la fornitura di energia elettrica

Bimestre agosto - settembre 2003

Le stiamo fornendo energia in

per usi domestici
per abitazione di residenza
con tariffa D2
con potenza contrattualmente impegnata di 3 kW (chilowatt)
e potenza disponibile di 3,3 kW (chilowatt)

Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto dei suoi consumi abituali. Quindi consideriamo che il **03/09/2003** il suo contatore abbia segnato **493** scatti.

Dall'altra parte del foglio troverà il dettaglio delle letture, del consumo calcolato e dei prezzi applicati.

Il totale da pagare entro il 23/09/2003 è di euro: 25,41

Come da lei richiesto, sarà addebitato nel giorno esatto della scadenza su conto corrente presso:

LETTURA DEL CONTATORE

Gentile cliente,
di norma leggiamo i contatori una volta all'anno. Tra una lettura e l'altra inviamo bollette calcolate in base alla media dei consumi da lei effettuati nel periodo precedente.

Per la prossima bolletta, quindi, in mancanza di una lettura, fattureremo come se il suo contatore segnasse **745** scatti al **23/10/2003.**

Se nel 3 giorni che precedono tale data lei desidera comunicarci la lettura, chiami il numero verde gratuito 800 900 800
da cellulare numero non gratuito 199 50 50 55.

COME COMUNICARE LA LETTURA

Prenda nota del numero degli scatti del suo contatore; se dopo la virgola c'è una cifra, non la consideri.

Chiami il numero verde gratuito 800 900 800
da cellulare numero non gratuito 199 50 50 55.

Segua le indicazioni del nostro servizio automatico per la composizione del suo numero cliente **451** e del numero degli scatti del contatore.

Saprà subito se la sua lettura è stata accettata, altrimenti potrà parlare con un nostro consulente.

PRONTOENEL e SEGNALAZIONE GUASTI

Segnalazione Guasti
Numero Verde gratuito 800 900 800
da rete fissa e da telefono cellulare
tutti i giorni 24 ore su 24

Comunicazione lettura contatore
Numero Verde gratuito 800 900 800
da cellulare numero non gratuito 199 50 50 55
tutti i giorni 24 ore su 24

Informazioni, contratti, reclami
Numero Verde gratuito 800 900 800
da cellulare numero non gratuito 199 50 50 55
dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22
il sabato dalle 8 alle 14

Sportello on line: **www.prontoenel.it**

Per favore, guardi anche l'altra parte del foglio →

" … perché il presidente dell'Enel non era in grado di leggere la fattura che la sua azienda mandava ai clienti."

C. Testa, presidente Enel
Prefazione a *Dante, il gendarme e la bolletta*, Laterza, 1999

A distanza: la scrittura Trasformazioni

- La riflessione sul linguaggio della P.A.
  - Il Dipartimento per la Funzione Pubblica
    - 1993 Codice si stile
    - 1997 Manuale di stile
  - Min. Funzione Pubblica "Direttiva sulle attività di comunicazione della pubblica amministrazione", 28 marzo 2002
  - Min. Funzione Pubblica "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi", 18 giugno 2002
- Esperienze e materiali
  - Corsi per il personale, soprattutto negli enti locali
  - http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/segreti/passaggio7/sempli.htm

A distanza: la scrittura
Un testo è leggibile quando:

- E’ composto da frasi brevi (20-25 parole)
- L’impostazione grafica supporta la lettura (spaziatura, divisione in paragrafi, segnali testuali)
- Il lessico è concreto, preciso e comune
- La sintassi è semplice e lineare (poche subordinate; una frase = una informazione)
- Le informazioni sono ordinate e seguono una gerarchia

A distanza: la scrittura strumenti di verifica

- Videoscrittura: correzione ortografica

- Indice Gulpease www.eulogos.it/censor
  - scala 1 -100
    - Istruzione elementare > 80
    - Media > 60
    - Superiore > 80

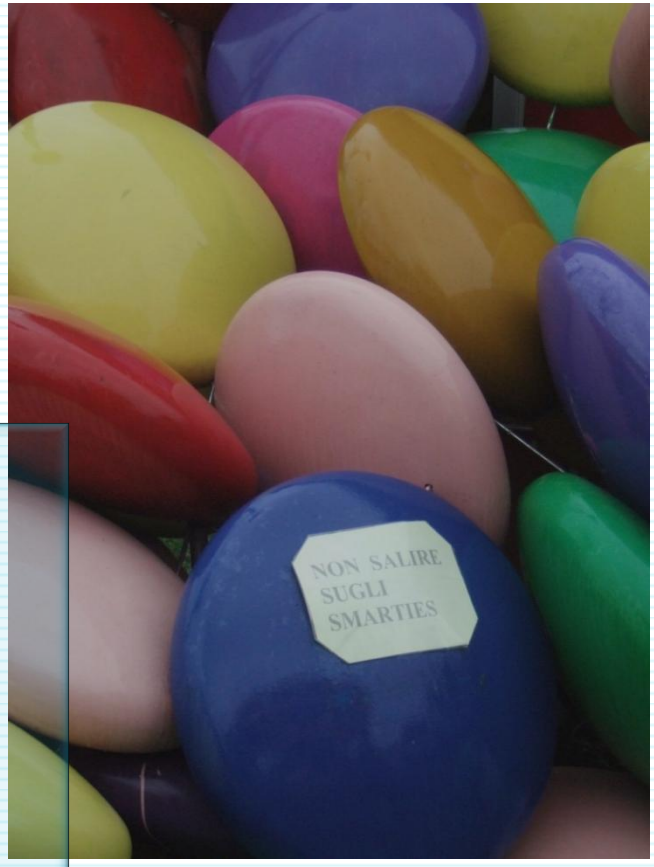
- T. De Mauro, Vocabolario di base della lingua italiana
  - 7000 vocaboli

Vocabolario fondamentale	2000
Altro voc. di alto uso	2750
Vocabolario alta disponibilità	2300

A distanza: il telefono

- Il telefono dimenticato, il telefono canale privilegiato. Quantifichiamo
- Sostituire la CNV mancante
- La voce: velocità e turni; come calcolare il proprio ritmo
- Cosa si sente al telefono
- Priorità (telefono o utente in presenza)
- Modelling telefonico
- Accoglienza/ Calore/ Professionalità / Completezza dell'informazione /Sintesi
- Uniformità di stile tra gli addetti: una frase standard? Quale?

In loco:
segnaletica e avvisi



" Richard Valence nutriva una certa avversione per le biblioteche perché bisognava astenersi da tutto: far rumore camminando, far rumore parlando, fumare, agitarsi, sospirare, insomma far rumore con la propria vita. "

F. Vargas, Prima di morire addio

In loco: segnaletica e avvisi

- Perché segnaliamo?
- Dove e quanto
- Caratteri
  - Bastoni/Graziati
  - Maiuscolo/Grassetto
  - Font (perché si chiama "carattere …")
  - Colori
- I contenuti:
  - Economia: tutte le informazioni necessarie al destinatario e non più di quelle
  - Non solo informazioni vere ma anche pertinenti a quel singolo contesto
  - Ordine/progressione.Uso della piramide rovesciata
  - L'ordine dei blocchi di informazioni deve essere trasparente per chi legge
- Uniformità e codifica
- No ai malati e agli orfani

In loco: segnaletica e avvisi
Colori e visibilità – distanza e altezza

Altezza occhi
1 centimetro per metro di distanza
Contrasto chiaro/scuro
No colori complementari

Carattere/sfondo		Visibilità
Nero/giallo	**NERO**	5
Nero/bianco	**NERO**	4
Verde scuro/bianco	**VERDE**	4
Blu scuro/bianco	**BLU**	4
Rosso/bianco	**ROSSO**	3
Giallo/nero	**GIALLO**	3
Bianco/blu	**BIANCO**	2
Bianco/rosso	**BIANCO**	1
Rosso/giallo	**ROSSO**	1

In loco: il contenuto di un avviso

AVVISO

Si informano i genitori dei bambini frequentanti l'asilo nido "Chiesanuova" che nella settimana dal 10/11/1997 al 14/11/1997 la ditta incaricata dal settore edilizia scolastica provvederà alla tinteggiatura dei locali.

Ci scusiamo fin d'ora del disagio arrecato.

Distinti saluti.

Il Capo Settore ai Servizi Scolastici

In loco: il contenuto di un avviso ipotesi di riscrittura

Lavori di tinteggiatura

dall'11 al 14 novembre
tinteggeremo i locali:

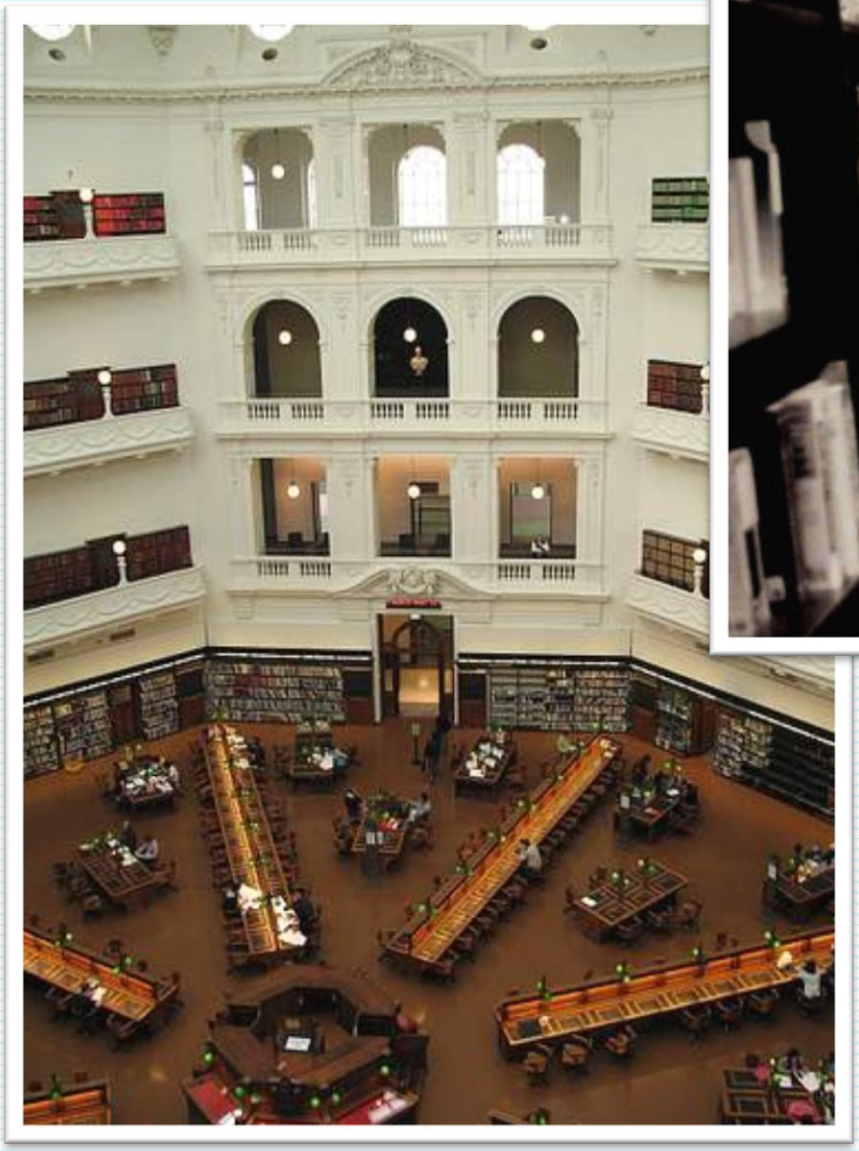
l'asilo funzionerà normalmente,
ma ci scusiamo in anticipo per i disagi.
In caso di problemi potete rivolgervi a XXXXXXX

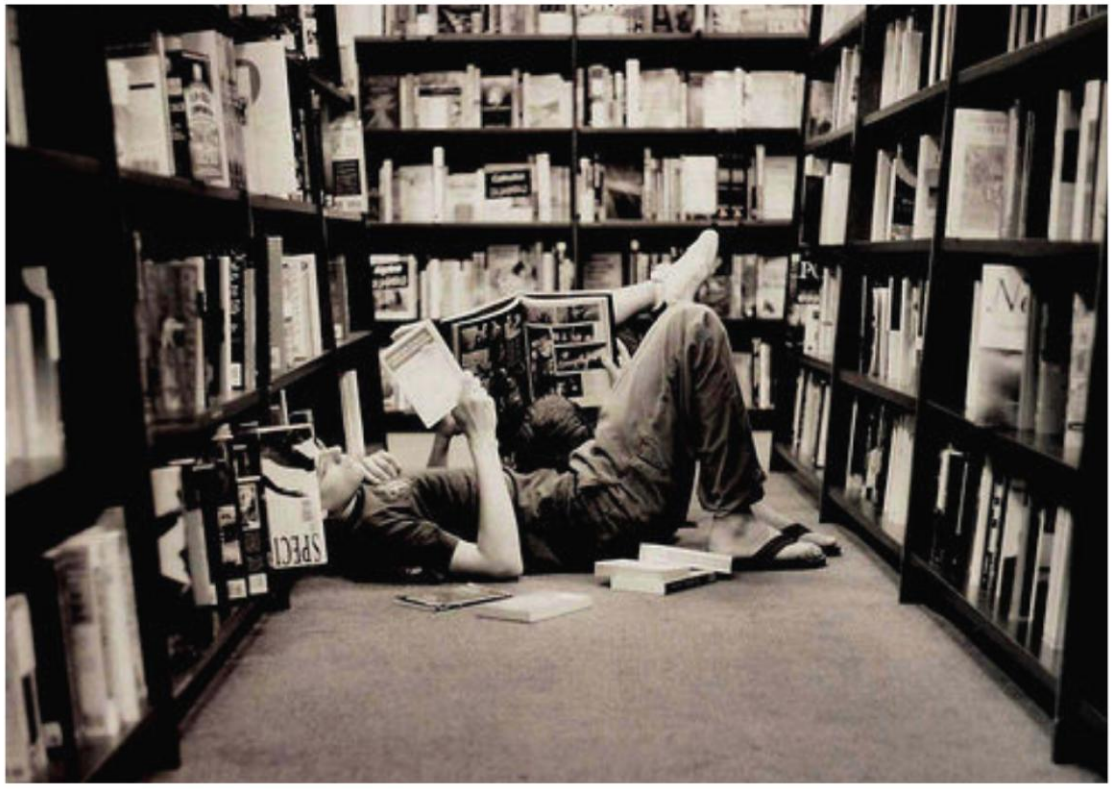
Nome Cognome del responsabile dell'asilo

In loco: lo spazio della biblioteca

Alessandria

Barletta



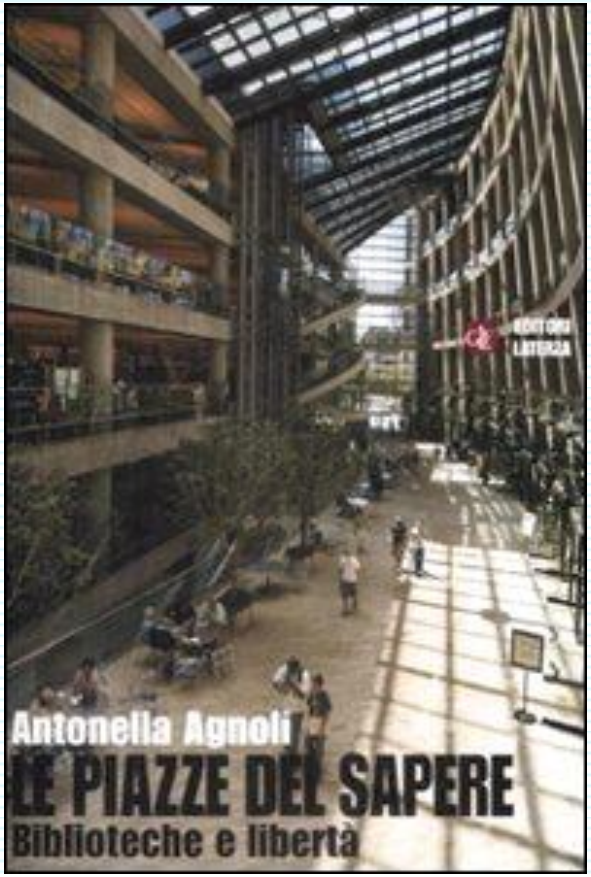


Victoria State Library

In loco: lo spazio della biblioteca

- La comunità professionale si interroga sullo spazio e sull'identità delle biblioteche
- Nuove biblioteche – biblioteche nuove

In loco: lo spazio della biblioteca
Il linguaggio



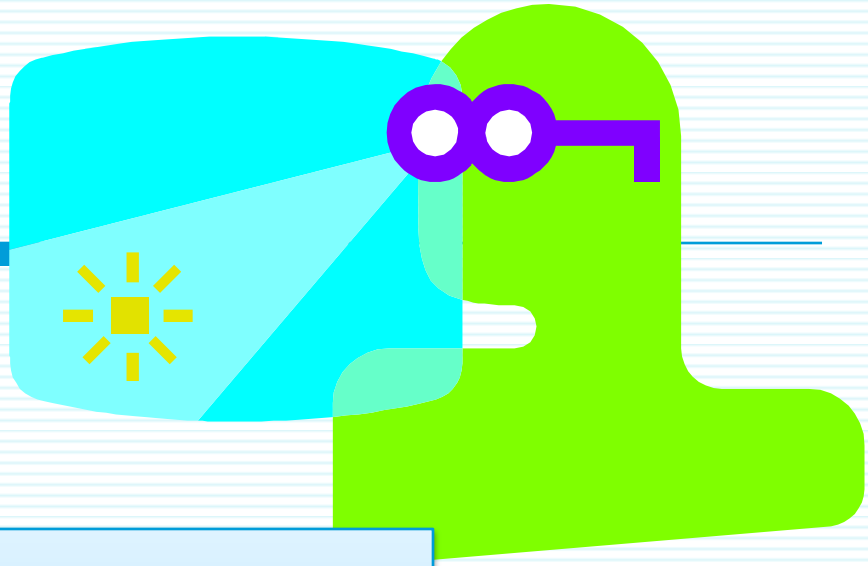
Sulla scorta degli Idea-stores:

- Un linguaggio globale:
  - Spaziale
  - Visivo
  - Umano
- Un linguaggio coerente
- La cura dei dettagli

In loco: lo spazio della biblioteca
Il linguaggio

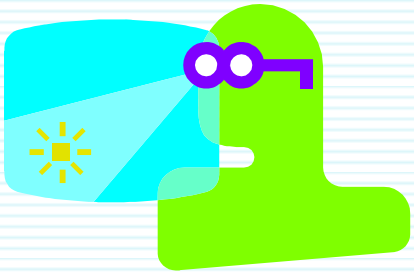
- Alcuni elementi:
  - Gli arredi: il desk
  - Il personale
  - Dove/come sedersi
  - Dove/cosa trovare

Il biblio-turista



Entriamo in una delle nostre biblioteche …

Zoom sulla nostra biblioteca



- **Edificio:**
  - **Localizzazione**
  - **Locali storici / Nuova costruzione**
  - **Ristrutturazione ad hoc (Sì/No)**
  - **Stile**
  - **Identità (biblioteca o altro?)**
- **Controllo accessi (Sì/No)**
- **Accesso disabili (Sì/No/parzialmente/come)**
- **Ambiente**
  - **Luce (naturale/artificiale); Calda/fredda; Fissa/orientabile**
  - **Spazi (Aperti/ chiusi)**
  - **Percorsi**
  - **Leggibilità**
  - **Rapporto volumetrico vuoti / pieni**
- **Colori**
- **Servizi e tecno**
  - **Prese portatile**
  - **Wireless**
  - **Carrels**
  - **Servizi**
  - **Caffè/bibite**
  - **Armadietti**
  - **Sala fotocopie**
  - **Pc**

- **Desk (posizione/ presidio/ segnaletica/ altezza /oggetti ad uso utenti …)**
- **Atmosfera (arredamento,piante, tende)**
- **Staff (chi, quanti, riconoscibili, professionals /paraprofessionals …)**
- **Segnaletica (fissa/temporanea/dove/ stile/ chi la produce …)**

PER RICAPITOLARE:

- Mappa dei contenuti e concetti base
  - La creazione di valore e di identità nelle organizzazioni. Esperienze.
  - Leggere le organizzazioni attraverso le metafore
  - Cosa è la comunicazione
  - I principi della pragmatica
  - Cosa è un codice. Il codice biblioteca
  - Canali: verbale/non verbale/spaziale
  - Gli strumenti: interazione personale; la scrittura: il telefono; la segnaletica; lo spazio
  - Incomprensioni e conflitti

PER RICAPITOLARE:

- Costanti:
  - L’intenzionalità dell’azione
  - La consapevolezza
  - La capacità di leggere i segnali
  - La coerenza degli elementi

Bilancio degli apprendimenti e piano d'azione individuale

1. Un tema particolarmente stimolante:

2. Mi piacerebbe approfondire …

3. Nella pratica quotidiana mi sarebbe utile …

4. Ho questa idea da mettere in pratica:

5. Questo suggerimento è impraticabile (troppo costoso, infondato, non condivisibile, osteggiato da qualcuno …)

6. Questo tema è trasversale alle biblioteche del Sba, si potrebbe fare un progetto

Proseguite voi …

Grazie !