

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Università degli Studi di Siena

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00770

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regione Toscana

3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

biblioUSability: valutazione dell'accesso ai servizi bibliotecari dell'Università di Siena

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore D: Patrimonio artistico e culturale.
Area 01: Cura e conservazione biblioteche.

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (d'ora in poi SBA), referente del progetto nel suo complesso, è organizzato in una struttura di Coordinamento e in cinque biblioteche di area (economica, giuridico-politologica, umanistica, medico-farmaco-biologica e scientifico-tecnologica), spesso articolate al loro interno in più punti di servizio, e in una Sala di lettura (Sala Rosa).

Le funzioni primarie dello SBA sono quelle di fornire servizi qualificati di supporto alla didattica e alla ricerca rispondendo alle esigenze della Comunità accademica, professionale, delle istituzioni culturali e delle pubbliche amministrazioni che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Ateneo senese garantendo ai propri utenti la migliore erogazione dei servizi bibliotecari anche tramite lo sviluppo di sistemi tecnologicamente avanzati per la ricerca e l'accesso all'informazione.

Lo SBA si è inoltre dotato, dal 2009, di una propria **Carta dei Servizi**
<http://www.sba.unisi.it/tema44127/wp->

content/uploads/2013/10/Cartaservizi_SBA_20130930.pdf che rappresenta un vero e proprio patto tra il Sistema Bibliotecario e gli utenti in quanto contiene impegni reciproci e regole trasparenti in termini di patrimonio documentale disponibile, servizi offerti e spazi di fruizione. La Carta dei Servizi prevede periodicamente una rilevazione dei principali indicatori numerici (ad es., numero di postazioni di lavoro, quantità di patrimonio bibliografico posseduto accessibile in linea, numero di prestiti effettuati annualmente, spesa per risorse elettroniche, uso di esse etc.) e degli indicatori di qualità ed efficacia dei servizi prestati (ad es., numero di utenti potenziali/posti di lettura, media ore di apertura settimanale, metri lineari a scaffale aperto su metri lineari totali di scaffalatura, spesa/uso risorse elettroniche) oltreché una verifica della soddisfazione dell'utenza per il miglioramento continuo dei servizi erogati e dell'organizzazione dello SBA. L'attività di misurazione e valutazione dei servizi è condotta, da oltre un decennio, in collaborazione con altri atenei italiani aderenti al gruppo GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo), permettendo così di realizzare un benchmarking con le altre realtà bibliotecarie accademiche italiane. A questo si unisce, in una dimensione internazionale, l'adesione dell'Ateneo all'IGeLU (International Group of Ex Libris Users) che riunisce oltre 350 istituzioni, in oltre 40 paesi in tutto il mondo, di utenti che condividono i software di automazione dei servizi bibliotecari (vd. *lettera di partenariato con la Berlin Freie Universität al punto 24 della scheda progetto*).

Il progetto *biblioUSability* intende compiere, con il supporto dei volontari, un **percorso di valutazione, quantitativa e qualitativa, dei servizi offerti dallo SBA** e nello specifico della nuova piattaforma di ricerca e di accesso alle risorse locali e remote delle biblioteche (libri, riviste e altri documenti cartacei ma anche articoli, e-book, banche dati oltre ad oggetti digitali e prodotti della ricerca) con l'intento di rendicontare i risultati conseguiti (ad esempio, è auspicabile un incremento dell'uso delle risorse elettroniche rispetto al passato, la maggiore conoscenza delle collezioni digitalizzate dell'Ateneo e dell'archivio istituzionale della ricerca Usiena Air) ed evidenziare le difficoltà di uso da parte dell'utenza, accogliendo eventuali suggerimenti per migliorare il servizio.

L'importante passaggio alla piattaforma di ricerca online, *OneSearch*, avvenuto il 1 ottobre 2015, ha infatti rivoluzionato l'accesso all'informazione da parte degli utenti che tramite un'unica interfaccia possono ricercare e consultare sul web le risorse precedentemente distribuite su quattro diverse piattaforme: SBS – cataloghi delle biblioteche, ASBe- accesso e servizi della biblioteca elettronica (banche dati, periodici elettronici, libri elettronici), DigitUS – collezioni digitalizzate (bibliografiche, archivistiche e museali), USiena Air – prodotti dell'anagrafe della ricerca. *OneSearch* inoltre si connota come un progetto innovativo tra gli atenei della Regione Toscana poiché in esso confluiscono tutte le risorse dell'ateneo senese, di quelli di Firenze e Pisa, dell'Università per Stranieri di Siena, della Scuola Superiore Sant'Anna, dell'Accademia della Crusca, della Fondazione Ezio Franceschini, della SISMEL (Società Internazionale per lo Studio del Medioevo Latino), della Biblioteca Comunale degli Intronati, delle Biblioteche Comunali della Provincia di Siena aderenti alla rete ReDoS, dell'Accademia dei Fisiocritici e dell'Istituto Musicale Franci.

Dopo una preliminare analisi delle statistiche d'uso del servizio *OneSearch* da parte degli utenti dell'Ateneo, con un approfondimento specifico sull'accesso alla piattaforma, l'uso delle risorse elettroniche e l'accesso ai servizi di prestito locale e interbibliotecario, verranno quindi condotti test di usabilità della piattaforma e

indagini qualitative tramite l'effettuazione di interviste e focus group rivolti a campioni specifici di utenza (studenti, assegnisti di ricerca e docenti delle quattro aree scientifiche dell'Ateneo oltreché personale tecnico amministrativo afferente a settori diversi dell'amministrazione).

I destinatari diretti del progetto sono gli utenti istituzionali dell'Università di Siena (studenti, assegnisti di ricerca, docenti e personale tecnico-amministrativo): in particolare, l'intervento dei volontari sarà rivolto agli studenti valorizzando la potenzialità di un rapporto anagrafico "alla pari". Qualche dato per inquadrare e quantificare l'impatto del progetto sull'Ateneo:

- 15.812 *Studenti iscritti a Corsi di Laurea di vario livello* (triennale, magistrale etc.) nell'anno accademico 2014/2015:
 - di cui, 5.874 dell'Area Economia, Giurisprudenza e Scienze Politiche;
 - 3.119 dell'Area Lettere, Storia, Filosofia e Arti;
 - 3.236 dell'Area Scienze Biomediche e Mediche;
 - 3.583 dell'Area Scienze Sperimentali.
- 1.567 *Studenti iscritti a Corsi di formazione Post laurea* (corsi di perfezionamento, master di I e II livello, corsi di dottorato di ricerca, scuole di specializzazione) nell'anno accademico 2013/2014;
- 137 *Assegnisti di ricerca* al 31/12/2014:
 - di cui, 7 dell'Area Economia, Giurisprudenza e Scienze Politiche;
 - 18 dell'Area Lettere, Storia, Filosofia e Arti;
 - 26 dell'Area Scienze Biomediche e Mediche;
 - 86 dell'Area Scienze Sperimentali.
- 752 *Docenti* in servizio al 31/12/2014:
 - di cui, 166 dell'Area Economia, Giurisprudenza e Scienze Politiche;
 - 159 dell'Area Lettere, Storia, Filosofia e Arti;
 - 218 dell'Area Scienze Biomediche e Mediche;
 - 209 dell'Area Scienze Sperimentali.
- 1.025 *Unità di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato* al 31/12/2014:
 - di cui 106 afferenti allo SBA.
- 2 *Unità di personale tecnico amministrativo a tempo determinato* al 31/12/2014.

Le funzioni dello SBA rispondono alle esigenze anche della comunità locale, parimenti beneficiaria delle azioni progettuali previste, offrendo un punto di riferimento e di documentazione costantemente aggiornato e ricco per i professionisti, le istituzioni culturali, le pubbliche amministrazioni (Azienda Ospedaliero Universitaria Senese, Camere di Commercio, Comune, Provincia, ecc.), nonché gli Enti ed Imprese che hanno rapporti di collaborazione formalizzati con l'Ateneo. Molte delle Biblioteche accademiche svolgono il ruolo di punto di riferimento significativo nel tessuto cittadino, a Siena ma soprattutto ad Arezzo, sopperendo spesso a funzioni che sarebbero abitualmente proprie delle Biblioteche pubbliche. La crescente penuria di investimenti nel settore culturale porta ad una maggiore concentrazione delle funzioni in quei contesti e in quelle realtà che tradizionalmente sono viste come punti di ritrovo e di incontro storico.

Per inquadrare meglio il contesto territoriale di riferimento, si segnala che l'Ateneo con la Provincia di Siena e la Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (vd. lettera di partenariato al punto 24 della scheda progetto) è ente promotore della

Rete Documentaria provinciale Senese – **ReDoS** di cui fanno parte 37 biblioteche, archivi e centri di documentazione dei comuni della provincia di Siena.

Qualche dato sulle piattaforme, il patrimonio ed i servizi confluiti in *OneSearch* per presentare e monitorare l'ambito di intervento del percorso di valutazione:

SBS – cataloghi delle biblioteche dove confluiscono anche i records relativi al patrimonio bibliografico di alcune biblioteche cittadine (compresa la Biblioteca Comunale degli Intronati) che appartengono, insieme all'Ateneo, al Servizio Bibliotecario Senese. Tale catalogo conta al 31/12/2014 relativamente al solo patrimonio dell'Ateneo:

- A. 852.001 records di monografie (comprende libri moderni, libri antichi e manoscritti);
- B. 322.861 annate di periodici;
- C. 2.610 records di "altro materiale documentario" (spartiti musicali, carte geografiche, opere a fogli mobili etc.);
- D. 12.642 records di patrimonio su supporto fisico non cartaceo (microforme, audiovisivi etc.);
- E. 191.518 sono i **prestiti** realizzati nell'anno 2014:
 - a. di cui 68.648 relativi al materiale posseduto dalle biblioteche dello SBA;
 - b. 9.984 **utenti attivi al prestito** a livello di SBA nell'anno 2014;
 - c. 1.538 **prenotazioni online del prestito**;
 - d. 12.179 **rinnovi online del prestito**.

Da segnalare inoltre che SBS – cataloghi delle biblioteche sono accessibili anche attraverso Worldcat (OCLC) <https://www.worldcat.org/>, il più grande e consultato catalogo al mondo, che consente quindi al patrimonio senese, ma più in generale anche alle pubblicazioni nazionali, di acquistare un'ampia visibilità, così come dimostrato dalle crescenti richieste di prestito interbibliotecario.

ASBe- Accesso e Servizi della Biblioteca Elettronica, disponibili 24 ore su 24 ed anche fuori della rete di ateneo attraverso un servizio di proxy, consente l'accesso a **523** banche dati, **63.426** periodici elettronici e **38.781** libri elettronici.

Qualche dato sull'uso della Biblioteca Elettronica nell'anno 2014 (con riferimento alle sole statistiche rispondenti allo standard internazionale COUNTER, disponibili per le banche dati e le risorse elettroniche a pagamento):

ASBe- 1) il numero di *ricerche su banche dati* sono state **72.905** con una spesa complessiva per ricerca di **€ 1,24**;

ASBe- 2) gli *scarichi di full-text di periodici elettronici* sono stati **261.177** con una spesa complessiva per download di **€ 4,29**;

ASBe- 3) gli *scarichi di full-text di libri elettronici* sono stati invece **9.641** con una spesa complessiva per download di **€ 3,05**.

La spesa per risorse elettroniche rappresenta ormai il 70-80% del budget complessivo per acquisto di risorse bibliografiche, ma l'uso intenso di tali risorse è limitato ad una fascia ristretta di utenti, in maggior parte docenti.

DigitUS – collezioni digitalizzate (bibliografiche, archivistiche e museali): si tratta di un servizio fondamentale, anch'esso poco conosciuto dall'utenza accademica e cittadina, legato al progetto di digitalizzazione di documenti che ha reso disponibili online importanti collezioni bibliografiche, archivistiche e museali dell'Ateneo.

All'interno delle biblioteche sono infatti conservati molti fondi bibliografici e

documentari di studiosi e personalità della cultura italiana ed internazionale, tra cui Luciano Bellosi, Raissa Calza, Bonci – Casuccini, Fabrizio De André, Riccardo Francovich, Franco Fortini, Richard Goodwin, Alessandro Parronchi, Sandro Pertini, Marino Raicich, Francesco Scaduto.

DigitUS vanta al 31/12/2014 *ventotto raccolte*, di cui 12 relative a fondi librari antichi e storici posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo, 3 collezioni documentali appartenenti alla Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici e 13 collezioni museali del Sistema Museale di Ateneo, per un totale di 2.927 documenti. Sono presenti anche due mostre virtuali.

DigitUS 1) Gli *accessi a DigitUS* nell'anno 2014 sono stati **2.200**.

Altri fondi archivistici, pur essendo stati almeno in parte digitalizzati (Fortini, Raissa Calza, La Volpe, Goodwin) salvaguardando lo stato della loro conservazione, sono accessibili solo su richiesta, per i vincoli normativi che ne disciplinano la consultazione. Per un totale di 52.055 scansioni.

USiena Air – prodotti dell'anagrafe della ricerca: si tratta dell'archivio delle pubblicazioni dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo relative agli anni 1966 - 2014. Sono presenti 2.997 autori riconosciuti, 67.008 prodotti, di cui 23.506 con allegato il testo pieno (di questi, 242 sono accessibili liberamente da chiunque e consentono quindi un'ampia disseminazione di risultati della ricerca). Di seguito una ripartizione dei prodotti ripartiti per area scientifica, sottolineando che nei casi di collaborazione gli stessi prodotti sono conteggiati più volte:

- 8.381 dell'Area Economia, Giurisprudenza e Scienze Politiche;
- 10.258 dell'Area Lettere, Storia, Filosofia e Arti;
- 17.166 dell'Area Scienze Biomediche e Mediche;
- 15.001 dell'Area Scienze Sperimentali;
- 20.925 varie.

Tramite la piattaforma *OneSearch* è possibile usufruire anche dei **servizi interbibliotecari**, *prestito interbibliotecario_ILL* e *document delivery_DD*, con l'opportunità di inviare le richieste di libri o articoli scientifici non posseduti dall'Ateneo. Qualche dato relativo all'uso di tali servizi, fin qui poco conosciuti ed usati:

ILL: 1.940 transazioni nell'anno 2014 volte a ricevere documenti da altre biblioteche;

DD: 5.896 transazioni nell'anno 2014 volte alla ricezione di riproduzioni di documenti o loro parti da altre biblioteche.

7) Obiettivi del progetto:

Come definito in premessa, il Sistema Bibliotecario ha adottato una Carta dei servizi con la quale si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione degli utenti. L'esigenza di adottare una nuova piattaforma di ricerca è derivata da una precedente indagine di soddisfazione che evidenziava da parte degli utenti il bisogno di uno strumento più agevole, più aderente alle funzionalità di ricerca abitualmente utilizzate con google, coerente con le funzionalità proprie del web 2.0.

Dopo un'attenta analisi di mercato, si è deciso quindi di implementare una piattaforma di discovery, denominata *OneSearch*, che si ritiene possa rispondere a molte delle esigenze emerse durante la precedente indagine, in considerazione anche dell'ampia diffusione internazionale e del consenso che ha riscontrato in molti ambienti accademici.

La nuova piattaforma è entrata in funzione il 1 ottobre 2015, sostituendo completamente i diversi applicativi fino ad allora in uso (2 cataloghi bibliografici, un catalogo di archivi, disegni e stampe, una piattaforma per le collezioni digitali, una per le risorse elettroniche, l'archivio istituzionale della ricerca). L'avvio del servizio è stato accompagnato da un'intensa attività di sensibilizzazione degli utenti, con una presenza costante dei bibliotecari al pubblico per affiancare gli utenti e spiegare le nuove funzionalità.

Sarà quindi importante ed opportuno avviare, dopo poco più di un anno dall'adozione della nuova piattaforma, un percorso di analisi per valutare l'impatto sugli utenti, come è cambiato il loro modo di fare ricerca e capire se sono necessari interventi di miglioramento o perfezionamento.

Valutazione quantitativa

Una prima indagine sarà di natura quantitativa per capire se l'introduzione della nuova piattaforma abbia reso più rilevante l'accesso alle risorse elettroniche, acquisite in larga misura dall'Ateneo, ma che risultavano poco utilizzate da parte degli utenti, soprattutto tra gli studenti di primo livello, che preferivano ricorrere a strumenti di tipo generalista (motori di ricerca pubblici) invece di utilizzare le piattaforme disponibili in biblioteca.

Poiché il discovery *OneSearch* permette di evidenziare la disponibilità di risorse bibliografiche e documentarie di altre biblioteche, si suppone che le funzioni di prestito e prestito interbibliotecario possano risultare più facilmente accessibili e quindi crescere di numero.

Uso dei servizi bibliotecari:

- Statistiche d'uso della piattaforma *OneSearch*, con un'analisi specifica relativa all'utenza identificata: per studenti, assegnisti di ricerca, docenti e personale tecnico amministrativo (vd. *utenza potenziale istituzionale al punto 6* divisa per area scientifica). La piattaforma dispone di un sistema articolato di reporting interno che può rendere evidente l'uso delle diverse funzioni e il tipo di risorse accedute dagli utenti; questi dati inoltre potranno essere combinati con la serie storica delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche fornite dagli editori scientifici (secondo lo standard COUNTER utilizzato dai principali editori, vd. *punto 6*), in modo da verificare lo scarto e l'auspicato incremento nell'uso a seguito dell'adozione della nuova piattaforma.
- Statistiche di uso del servizio di prestito locale e interbibliotecario (ILL/DD), con un'analisi specifica dell'utenza identificata: numero

utenti attivi al prestito, uso dei servizi di rinnovo e prenotazioni online del prestito (vd. *dati di partenza al punto 6*). I dati sulla circolazione e sul prestito interbibliotecario / document delivery sono raccolti da anni e si dispone quindi di un bagaglio informativo sistematico con cui misurare le nuove rilevazioni; particolarmente significativa sarà la verifica dell'uso del prestito interbibliotecario e del document delivery (ILL/DD), servizi tradizionalmente poco utilizzati dagli studenti.

Valutazione qualitativa

- Test di usabilità della piattaforma *OneSearch*:

Questo tipo di indagine risulta particolarmente efficace per valutare la rispondenza delle soluzioni adottate nella configurazione della piattaforma per rispondere allo stile e alle abitudini di ricerca degli utenti. All'interno dell'Ateneo e del settore di Scienze cognitive sono state messe a punto tecnologie di indagine piuttosto sofisticate che consentono di fotografare una percentuale molto alta del fabbisogno degli utenti. L'obiettivo è dunque quello di adottare alcune di queste metodologie in vista della possibilità di ridisegnare l'interfaccia di ricerca, grazie alla disponibilità da settembre 2016 di una nuova versione del programma molto più duttile e personalizzabile.

- Interviste:

Così come avvenuto nella precedente indagine di customer satisfaction realizzata dallo SBA, si è potuto notare che la somministrazione di interviste dirette a campioni di utenti, selezionati in base alla loro categoria di appartenenza e distinguendo tra utenti delle diverse aree scientifiche (vd. *utenza potenziale istituzionale al punto 6* divisa per area scientifica), è stata particolarmente proficua e ha consentito di far emergere aspetti significativi sui servizi che devono essere maggiormente evidenziati e promossi oltreché sulle funzionalità proprie dell'interfaccia di ricerca. In questo caso potrà essere significativo anche il confronto con i risultati ottenuti con la precedente indagine, in modo da apprezzare l'eventuale modifica determinata dall'introduzione della nuova piattaforma di discovery *OneSearch*.

- Focus group:

L'attività di gruppo è particolarmente significativa per provocare una diretta partecipazione degli utenti alla discussione e valutazione delle criticità o dei punti di pregio del nuovo strumento. Si prevede in questo caso di individuare campioni eterogenei di utenti che verranno coinvolti in dinamiche interattive su specifici temi e procedure al fine di determinare un dialogo e un confronto critico dal quale potranno derivare osservazioni e suggerimenti utili per riconsiderare il modo in cui la piattaforma e i servizi sono proposti agli utilizzatori. Si prevede di lavorare a questo progetto con la consulenza di un formatore esterno specializzato in gestione del cambiamento e comportamento organizzativo, sui temi della comunicazione interpersonale, la relazione con l'utenza, la gestione delle riunioni.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

- I primi mesi del progetto riguarderanno la **formazione** dei volontari nella conoscenza dei diversi servizi e strutture delle biblioteche, con particolare riferimento alla conoscenza e all'uso della nuova piattaforma tecnologica di ricerca bibliografica, *OneSearch*, le cui funzionalità saranno oggetto principale delle indagini di customer satisfaction. Questa fase iniziale sarà naturalmente accompagnata da un processo di **ambientazione con il contesto operativo** e le complessità comportamentali tipiche di un ambito lavorativo orientato al soddisfacimento del bisogno degli utenti: ciò rappresenterà un'opportunità offerta ai volontari per acquisire, oltre alle conoscenze tecniche, una più approfondita comprensione delle dinamiche lavorative, che permetterà loro di innalzare il proprio livello professionale, acquisendo conoscenze e competenze trasversali, spendibili anche in altri contesti lavorativi affini.
- A seguire, la formazione – rivolta ai volontari ma con il diretto coinvolgimento anche degli OLP – sulle diverse metodologie di indagine valutativa, applicate all'accesso ai servizi bibliotecari, che saranno utilizzate per il progetto; in particolare si prevede di realizzare:
 - **Valutazione quantitativa.** I volontari impareranno a conoscere le problematiche e le tecniche che è possibile utilizzare per analizzare i dati di uso dei servizi raccolti, produrre reports di elaborazione statistica e grafici utili per la diffusione dei risultati dell'indagine (vd. *punto 7 della scheda progetto*).
 - **Valutazione qualitativa.** In questa fase sarà introdotta la tematica della pianificazione dei **test di usabilità**, da applicare alla piattaforma di ricerca bibliografica *OneSearch*: i volontari impareranno a creare dei mock up e altri manufatti tecnici specifici che li aiuteranno a simulare i diversi contesti di ricerca, le diverse rappresentazioni della realtà da indagare al fine di misurare in modo pratico e funzionale le problematiche o i punti di forza dell'attuale interfaccia di ricerca o i possibili ambiti di ristrutturazione del contesto di ricerca, alla luce anche del rilascio di una nuova versione del software di funzionamento di *OneSearch*, che consente un ampio livello di personalizzazione dell'interfaccia.
Saranno poi spiegate le finalità e le metodologie operative legate all'uso della tecnica dell'**intervista**, con la creazione di un apposito set di lavoro, la redazione del testo dell'intervista riguardante la conoscenza e l'uso dei servizi bibliotecari con un approfondimento particolare sulle risorse elettroniche (vd. dati relativi all'uso dei servizi al *punto 6*), la simulazione della conduzione di un'intervista, l'individuazione e la selezione del campione di utenti (vd. *utenza potenziale istituzionale al punto 6*, divisa per area scientifica), la divisione dei ruoli dell'equipe di indagine, il percorso di raccolta, aggregazione e analisi dei dati.
Infine, i **focus group** da realizzare sotto la guida di un professionista esperto: i volontari parteciperanno in prima persona alla dinamica

relazionale propria di un momento di analisi e valutazione di gruppo, per apprendere le tecniche necessarie a sviluppare nuove occasioni di incontro – insieme agli OLP – con gruppi selezionati di utenti.

Per monitorare l'efficacia della piattaforma, si prevede di predisporre un questionario che verrà sottoposto online a tutti gli utenti, con l'obiettivo primario di ottenere le risposte da circa 4.100 utenti (corrispondono ad una campionatura di circa il 20 % degli utenti potenziali). Una parte della formazione sarà quindi dedicata all'apprendimento, da parte dei volontari, delle problematiche legate all'organizzazione e somministrazione dei questionari di rilevazione e all'indagine di contesto. Il questionario sarà realizzato in modalità online ed i volontari saranno coinvolti nell'affiancamento ai rispondenti durante la rilevazione.

Nelle interviste e con i focus group si prevede invece di coinvolgere complessivamente circa 200 utenti, distribuiti tra le diverse tipologie di utenza istituzionale.

- L'intero percorso di valutazione si concluderà con la stesura di un **rapporto finale dei risultati** (statistiche d'uso dei servizi, test di usabilità di *OneSearch*, indagini qualitative), alla luce anche di un'attività di benchmarking con altre istituzioni (*cf. punto 24*), con l'eventuale elaborazione di proposte e suggerimenti di interventi riguardanti le criticità che potranno emergere.
- La metodologia e le problematiche legate alla **comunicazione istituzionale** dei risultati del progetto, rivolta agli utenti, saranno oggetto di uno specifico lavoro, supportato dal responsabile di Ateneo per la comunicazione istituzionale.
- I volontari saranno inoltre coinvolti durante l'anno di servizio, insieme al personale strutturato, nelle operazioni di **prestito** del materiale bibliografico (compresi i servizi di prestito interbibliotecario e document delivery) e di **primo reference** agli utenti.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

- 25 unità di personale direttamente coinvolte nell'affiancamento ai volontari durante le loro attività specifiche nell'ambito del progetto, oltre alle figure previste dal bando come gli OLP, i formatori, selezionatori, ecc. e oltre al personale di riferimento per ciascuna struttura: responsabili di biblioteca, referenti dei vari uffici, ecc.;
- 19 volontari del servizio civile;
- 25 studenti con compenso part-time (legge 390/91);
- 1 esperto di economia e misurazione per l'elaborazione dei dati statistici;
- 1 esperto di scienze della comunicazione e dei linguaggi per la creazione dei test di usabilità;
- 1 esperto di dinamiche di gruppo e team manager per la gestione dei focus group;
- 3 esperti di tecniche di indagini qualitative per la realizzazione delle interviste;
- 1 esperto dell'Ufficio comunicazione e portale dell'Ateneo per la promozione del bando;

- 1 esperto dell'Ufficio stampa di Ateneo per la promozione dell'esperienza del Servizio civile e per la diffusione e comunicazione dei risultati progettuali;
- 1 esperto della Società Ex Libris (vd. punto 24) per la configurazione e installazione della nuova interfaccia di ricerca di *OneSearch* (software Primo);
- 1 bibliotecario esperto della Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (vd. punto 24) per l'indagine sugli strumenti propri della biblioteca pubblica, come Media Library Online e la condivisione della valutazione della piattaforma *OneSearch*;
- 1 bibliotecario esperto della Berlin Freie Universität (Libera Università di Berlino) (vd. punto 24) per un'azione di benchmarking internazionale relativo all'adozione dell'interfaccia di ricerca *OneSearch* (software Primo).

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Premesso che tutte le attività saranno svolte nel rispetto della normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, si allega un breve cronoprogramma delle attività previste per i volontari in affiancamento al personale strutturato e sotto la supervisione dei rispettivi OLP; si specificano di seguito i principali *milestones* che possono servire per un agile monitoraggio dell'andamento del progetto:

- Mesi 1-3: 70% formazione specifica;
- Mesi 1-6: 80% formazione generale;
- Mesi 2-12: affiancamento dei volontari al personale del front-office per le attività di prestito, prestito interbibliotecario, document delivery e primo reference;
- Mesi 3-4: elaborazione delle statistiche d'uso dei servizi bibliotecari;
- Mese 4: visita guidata Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (vd. punto 24);
- Mesi 4-6: predisposizione, somministrazione agli utenti e analisi risultati dei test di usabilità della piattaforma *OneSearch*;
- Mesi 4-9: 30% rimanente formazione specifica;
- Mesi 7-9: 20% rimanente formazione generale;
- Mesi 7-9: predisposizione, realizzazione e analisi risultati dell'indagine di customer satisfaction tramite interviste;
- Mese 9-11: predisposizione, realizzazione e analisi dei risultati dell'indagine di customer satisfaction tramite focus group;
- Mese 12: valutazione ed elaborazione complessiva finale dei risultati del percorso di valutazione realizzato.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

19

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

19

12) Numero posti con solo vitto:

0

13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Il Sistema Bibliotecario dell'Ateneo garantisce un'apertura per sei giorni la settimana su sette, con alcuni punti di servizio aperti dal lunedì al venerdì e altri aperti anche il sabato: sarà quindi richiesto ai volontari di prestare servizio su turni (mattina o pomeriggio), eventualmente anche il sabato.

Si richiede dunque ai volontari:

- flessibilità oraria;
- di rispettare l'orario di servizio concordato;
- di partecipare alle attività formative, compresa la formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana (vd. *scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*);
- di aderire ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile inserite nel progetto "GiovaniSi" della Regione Toscana (vd. *scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*);
- di partecipare alle azioni previste dal piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto (vd. *punto 20 della scheda progetto*): tra cui, compilazione del questionario in ingresso e dei questionari alla fine del I, del II e del III trimestre di servizio, produzione di una relazione finale sulle attività svolte.

Si precisa che nei periodi di chiusura obbligatoria dell'Ateneo (agosto e dicembre, per un totale di circa 15 giorni) ai volontari sarà chiesto di programmare le proprie ferie o sarà previsto di concentrare il servizio presso le sedi che rimarranno straordinariamente aperte.

Tutti gli OLP e il RLEA coinvolti nel progetto hanno già frequentato il corso di base e/o quelli di aggiornamento programmati dalla Regione Toscana alla fine dell'anno 2014 e si impegnano a partecipare a eventuali nuovi corsi di aggiornamento che verranno programmati.

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Biblioteca di Area Giuridico Politologica "Circolo Giuridico"	Siena	Via P.A. Mattioli 10	16446	2	Giunti Alessandro	23/09/ 1959	GNTLSN59P 23F598C	Badalam enti Guido	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D6 12M
2	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Farmacia)	Siena	Via Aldo Moro 2 – San Miniato	16440	3	Casati Stefania	07/03/ 1972	CSTSFN72C 47B180G	Badalam enti Guido	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D6 12M
3	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Medicina)	Siena	Strada de Le Scotte	16439	2	Faleri Roberto	08/09/ 1965	FLRRRT65P 08I726E	Badalam enti Guido	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D6 12M
4	Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica (S. Niccolò)	Siena	Via Roma 56	16447	3	Simi Annalisa	07/08/ 1965	SMINLS65M 47I726X	Badalam enti Guido	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D6 12M
5	Biblioteca di Area	Siena	Via Fieravecchia 19	16445	4	Grassi Anna	01/07/ 1966	GRSNMR66 L41C741O	Badalam enti	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D6 12M

[illegible]

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Si prevede, in collaborazione con l'Ufficio comunicazione e portale di Ateneo e l'Ufficio stampa dell'Università di Siena (quest'ultimo coinvolto nella formazione specifica dei volontari relativamente agli aspetti della comunicazione istituzionale), di svolgere un'articolata campagna di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale ed in particolare relativamente alle finalità del progetto in questione dando pubblicità ai risultati ottenuti nelle valutazioni dell'accesso ai servizi bibliotecari.

Saranno organizzate le seguenti attività, per un totale di **30 ore**, in modo da informare e rendere partecipe la comunità locale (di Ateneo e non) in cui i volontari si troveranno a prestare servizio:

- Creazione grafica e stampa di manifesti, depliant e brochure (10 ore), da distribuire nelle varie sedi universitarie, oltreché nella biblioteca pubblica, nelle sale di lettura cittadine e nei principali luoghi di incontro dei giovani, in collaborazione con l'Ufficio comunicazione e portale di Ateneo.
- Comunicati stampa di Ateneo sui quotidiani locali in collaborazione con l'Ufficio stampa (5 ore).
- Diffusione dell'iniziativa agli studenti attraverso il coinvolgimento degli uffici dell'Ateneo preposti ai servizi agli studenti (Ufficio accoglienza orientamento e tutorato, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Progetto Cittadinanza Studentesca, Ufficio comunicazione e portale di Ateneo), attraverso la pubblicazione di comunicati nel sito web a loro destinato USiena Welcome, tramite messaggi di posta elettronica (a tutti gli studenti dell'ateneo senese viene rilasciato un account di posta elettronica) e l'uso dei principali social network (facebook e twitter) (10 ore).
- Pubblicizzazione attraverso l'homepage del sito web dell'Università, "UnisiInforma" - il quotidiano universitario on line, le pagine web dell'Area del Personale e del Sistema Bibliotecario di Ateneo con la predisposizione di un'apposita sezione per la promozione delle indagini di soddisfazione dell'utenza e la presentazione dei risultati ottenuti (5 ore).

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

I volontari saranno selezionati avvalendosi dei criteri del Dipartimento, definiti ed approvati con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173.

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Valutazione dell'andamento del progetto e dei suoi risultati (vd. scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi)

Il piano di monitoraggio prevede una verifica periodica della corrispondenza tra gli obiettivi programmati e quelli realmente raggiunti e la rilevazione del livello di soddisfazione dei volontari al fine di consentire eventuali, tempestivi interventi di

miglioramento.

Saranno quindi realizzate le seguenti azioni che implicheranno il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti nel progetto a vario titolo (volontari, OLP, RLEA, esperto del monitoraggio):

- compilazione di un **questionario in ingresso** teso a fotografare le aspettative e gli interessi dei volontari selezionati rispetto al progetto.
- compilazione di **questionari intermedi**, alla fine del I, del II e del III trimestre, destinati ai volontari, tesi a fotografare le attività svolte (descrizione, loro aderenza con gli obiettivi progettuali e livello di soddisfazione raggiunto), il livello di integrazione dei volontari nella sede di servizio, le soddisfazioni e le criticità eventualmente riscontrate nel servizio. I dati che emergeranno dai questionari, condivisi con gli OLP, saranno presentati nelle riunioni della Commissione Tecnica di Gestione con i Direttori delle Biblioteche ed alla presenza del Responsabile locale del progetto al fine di risolvere eventuali problematiche che potessero sorgere o viceversa constatare un andamento soddisfacente del progetto. I questionari previsti saranno somministrati online, attraverso una apposita piattaforma tecnologica (LimeSurvey), che consentirà la rapida elaborazione e valutazione comparativa dei risultati.
- organizzazione di almeno due **momenti di riflessione e autovalutazione collettivi** – a corredo della compilazione dei questionari – con il coinvolgimento dei volontari, degli OLP e del RLEA. Tali incontri avranno come obiettivo quello di far maturare nei volontari una predisposizione all'autovalutazione del lavoro svolto, con un'attenzione alla valutazione del modo in cui il proprio intervento impatta con l'organizzazione sistemica e alle dinamiche interpersonali che si determinano all'interno di un ambiente lavorativo. Obiettivo di questi interventi è quello di far acquisire ai volontari una metodica specifica che parta dalla rilevazione di dati quantitativi sulle attività svolte e giunga all'individuazione di parametri e di indicatori utili per una valutazione autonoma delle proprie prestazioni.
- redazione di una **relazione finale**, da parte di ciascun volontario e contestualmente da parte degli OLP che li hanno seguiti all'interno delle varie strutture coinvolte, per la valutazione complessiva del progetto, il raggiungimento degli obiettivi programmati ed il livello di soddisfazione personale raggiunto.

Un monitoraggio parallelo sarà condotto sulla **Valutazione della formazione**: per quanto riguarda i corsi di formazione, generali e specifici, saranno rilevati, per ognuno di essi, il grado di soddisfazione e l'utilità dei vari moduli ai fini della realizzazione del progetto oltre ad un accertamento delle conoscenze conseguite al fine del rilascio della relativa certificazione (*vd. il punto 42 della scheda progetto*).

Gli esperti del monitoraggio del progetto, Dott. Guido Badalamenti e Dott.ssa Marta Bellucci, hanno frequentato l'ultimo aggiornamento previsto dalla Regione Toscana alla fine dell'anno 2014 e si impegnano a frequentare eventuali nuovi corsi di aggiornamento che verranno programmati (*vd. scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*).

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Saranno apprezzate, in considerazione della peculiarità delle attività previste dal progetto:

- esperienze pregresse presso biblioteche;
- una conoscenza di base di lingue straniere;
- una conoscenza di base dei principali strumenti informatici per la navigazione in Internet;
- una conoscenza di base dei principali programmi di *Office automation*;
- una predisposizione al lavoro di gruppo;
- un'attitudine ai rapporti interpersonali.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Per la realizzazione del progetto si prevedono le seguenti risorse finanziarie aggiuntive:

- **1.000,00 euro** per la produzione di materiale informativo e pubblicitario rivolto alla promozione e sensibilizzazione degli studenti al servizio civile nazionale;
- **3.000,00 euro** costo docenza per i corsi di formazione specifica per la realizzazione di *focus group* e dei test di usabilità della piattaforma *OneSearch*.

Per un totale di **4.000,00 euro**.

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Lo SBA ha stipulato i seguenti accordi di partenariato per la realizzazione di azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto:

Enti Profit

- **Ex Libris Italy s.r.l.**, (vd. lettera allegata), parteciperà al progetto tramite la fornitura di una nuova versione dell'interfaccia di ricerca *OneSearch* per il programma di discovery (Primo) finalizzato alla fruizione delle raccolte bibliografiche, documentali e digitali della Biblioteca. Inoltre, il partenariato prevederà la fornitura di un sistema di misurazione e reporting sull'uso di *OneSearch* e la qualità della ricerca da parte degli utenti.

Enti No Profit

- **Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena**, (vd. lettera allegata), garantirà l'effettuazione di una visita guidata alla biblioteca per far conoscere ai volontari le importanti collezioni possedute e i servizi offerti agli utenti. Obiettivo primario del partenariato sarà la partecipazione alle indagini qualitative di soddisfazione dell'utenza relativamente all'adozione dell'interfaccia unica di ricerca nei cataloghi, *OneSearch*, e alla fruizione dei servizi specifici di Media library online; saranno inoltre condivisi i test di

usabilità della piattaforma per valutare eventuali modifiche dell'interfaccia (vd. punti 6, 7, 8 della scheda progetto).

Università

- **Sistema Bibliotecario della Berlin Freie Universität (Libera Università di Berlino) _ Germania**, (vd. lettera allegata), membro IGeLU – International Group of Ex Libris Users come l'ateneo senese (vd. punto 6 della scheda progetto), parteciperà al progetto condividendo le esperienze attuate nell'ateneo tedesco relativamente ai test di usabilità e alle indagini qualitative condotte sull'utenza riguardo all'adozione dell'interfaccia di ricerca *OneSearch* (software Primo) delle risorse bibliografiche: tale partnership garantirà un'importante azione di benchmarking e valutazione dei risultati conseguiti.

25) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:

Saranno utilizzate per l'attuazione degli obiettivi progettuali (vd. punti 7 e 8 della scheda progetto) le seguenti risorse:

- macchinari e attrezzature del Centro stampa di Ateneo per la produzione del materiale di promozione del progetto;
- sito web del Sistema Bibliotecario (piattaforma CMS wordpress) per promuovere e rendicontare le valutazioni quantitative e qualitative dell'accesso ai servizi bibliotecari;
- nuova versione dell'interfaccia di ricerca *OneSearch* (software Primo), come discovery per l'unificazione di tutte le piattaforme di ricerca specifiche per il materiale bibliografico, le risorse elettroniche, quelle digitalizzate e l'archivio istituzionale della ricerca;
- software di elaborazione statistica per l'analisi delle statistiche d'uso di *OneSearch*, delle risorse elettroniche e dei servizi bibliotecari;
- software gestionale di automazione della biblioteca (Aleph500, versione 20.2): in particolare uso dei moduli della ricerca bibliografica e della circolazione;
- piattaforma per l'e-learning, moodle, servizio a supporto della didattica e della formazione, tramite la quale sarà resa accessibile per ciascun volontario tutta la documentazione e il materiale didattico predisposto per ciascun corso, in modo da incentivare anche l'autoformazione dei volontari;
- scanner e PC per le postazioni di lavoro per i volontari del servizio civile;
- utilizzo di strumenti di comunicazione in dotazione alle singole sedi di attuazione del progetto (telefono, posta elettronica etc.) e di attrezzature informatiche già disponibili nelle sedi (hardware e software utilizzati per la gestione dei servizi bibliotecari, server di rete etc.).

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Siena, tenuto conto della Legge 6 marzo 2001 e della Circolare Ministeriale del 9 luglio 2004 (Prot. 2626), nella

riunione dell'11/04/05 (*vd. allegato*) ha deliberato la possibilità del riconoscimento di crediti formativi universitari per l'esperienza del servizio civile secondo i seguenti criteri:

- Richiesta formale da parte dello studente;
- Presentazione della certificazione relativa alle attività formative svolte nell'ambito del progetto;
- Parere del Comitato per la Didattica sulla congruità delle attività svolte nel corso del Servizio Civile con gli obiettivi formativi del Corso di Studio;
- Individuazione da parte del competente Comitato per la Didattica delle tipologie di attività formative (di cui alle lettere d) ed f), art. 10, D.M. 509/99) in cui i crediti saranno riconosciuti;
- Individuazione da parte del Comitato per la Didattica del numero di crediti formativi da riconoscere allo studente nei limiti previsti dalla legge.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

L'Università degli Studi di Siena equipara lo svolgimento completo del servizio civile al tirocinio, purché svolto secondo le modalità amministrative ed operative previste dai vigenti ordinamenti dei Corsi di studio sulla base di quanto previsto anche nella delibera del Senato Accademico dell'11/04/05 (*vd. allegato al punto precedente*).

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Ai volontari sarà offerta l'opportunità di acquisire competenze e professionalità, attraverso corsi di formazione specifici, che saranno riconosciuti e documentati dall'Ufficio Formazione del Personale dell'Università degli Studi di Siena, e attraverso l'esperienza sul campo.

Relativamente alle competenze che verranno acquisite dai volontari si allegano inoltre le dichiarazioni di due **cooperative di servizi per le biblioteche, Il Palinsesto e Pleiades** (*vd. allegati*), che si impegnano a valutare con particolare riguardo, nella selezione di personale qualificato del settore, l'esperienza di formazione e di lavoro svolta nelle strutture bibliotecarie dell'Ateneo da parte dei volontari del servizio civile. Entrambe le cooperative di servizi vantano un'esperienza pluriennale, nel territorio provinciale e nazionale, nel settore dei servizi per le biblioteche ed hanno già più volte apprezzato le competenze e la professionalità acquisite dai nostri volontari.

Come descritto in modo analitico al *punto 40 della scheda*, saranno approfondite in particolar modo le seguenti tematiche:

- Problematiche legate alla sicurezza e salute sul posto di lavoro;
- Aspetti della comunicazione istituzionale e diretta con gli utenti;
- I principali servizi al pubblico in biblioteca;
- La piattaforma di ricerca e accesso alle risorse locali e remote in uso all'interno di una biblioteca digitale;
- Le problematiche legate alla misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari: tecniche di elaborazione dei dati di uso dei servizi; la realizzazione di test di usabilità di piattaforme online; tecniche qualitative di rilevazione della soddisfazione degli utenti (in particolare, interviste, focus

group).

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

Università degli Studi di Siena – Via Banchi di Sotto, 55 – 53100 Siena

30) Modalità di attuazione:

La formazione sarà tenuta dal formatore accreditato dell'Ateneo, Dott.ssa Maria Pia Bindi, utilizzando le aule didattiche dell'Ateneo.

La Dott.ssa Maria Pia Bindi ha frequentato l'aggiornamento previsto alla fine dell'anno 2014 sulla tematica "Dalla non violenza alla cittadinanza attiva: l'obiettore di coscienza ieri, il volontario in servizio civile oggi" e si impegna a frequentare eventuali nuovi corsi di aggiornamento che verranno programmati (vd. *scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*).

Si prevede, inoltre, nell'erogazione della formazione generale, l'intervento di **esperti** secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle *Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale*. A tale proposito, per l'approfondimento del punto relativo alla Protezione civile (punto 2.3), sarà programmata una visita ed un momento di formazione tematica presso la sede della Misericordia in Strada del Mandorlo 3 – 53100 Siena.

31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

NO

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Come previsto dalle *Linee guida*, si prevede che le 45 ore di formazione generale programmate siano erogate per il 60% (27 ore) tramite lezioni frontali e per il restante 40% (18 ore) tramite dinamiche non formali interattive (il metodo dei casi ed i giochi di ruolo).

In particolare, il metodo dei casi sviluppa un'analisi approfondita di un singolo esempio, appunto un "caso". Il caso riguarda la sistematica osservazione, raccolta di dati, analisi delle informazioni e risultati, che conduce il soggetto verso la comprensione del perché quella particolare situazione si sia configurata proprio in quel modo, fornendo importanti elementi di predittività sugli scenari futuri. Tale tecnica risulta particolarmente utile nel caso specifico poiché i volontari impareranno a comprendere direttamente – impersonandoli – le sensazioni e le necessità degli utenti con cui si troveranno ad interagire.

Si prevede di utilizzare anche i giochi di ruolo per simulare, per quanto possibile,

una situazione reale, allo scopo di far conoscere ai partecipanti, attraverso l'esperienza pratica, le relazioni che si stabiliscono in un'attività caratterizzata da un'importante processo di comunicazione.

33) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale si articolerà sulla base delle *Linee Guida*, scaturite dal processo sistematico di valutazione effettuato a livello nazionale sui progetti inerenti ai bandi di SCN 2006-2007-2008 ed emanate con decreto del Capo del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale n. 160/2013 del 19/07/2013. Sarà ancora centrale l'aspetto di educazione dei volontari alla salvaguardia e promozione dei valori costituzionali di difesa della Patria e delle sue istituzioni, ma insieme all'analisi storica della nascita del Servizio Civile, saranno portate avanti le tematiche specifiche relative alla normativa attuale, nazionale regionale, e quelle relative alla figura del volontario e al suo ruolo all'interno del sistema "Servizio Civile".

Nel dettaglio sono identificate tre macroaree, articolate ciascuna in più moduli formativi:

1 Valori e identità del SCN

- 1.1. L'identità del gruppo in formazione e patto formativo;
- 1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN;
- 1.3 Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta;
- 1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico.

2 La "cittadinanza attiva"

- 2.1 La formazione civica;
- 2.2 Le forme di cittadinanza;
- 2.3 La protezione civile;
- 2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile.

3 Il giovane volontario nel sistema del servizio civile

- 3.1 Presentazione dell'ente;
- 3.2 Il lavoro per progetti;
- 3.3 L'organizzazione del servizio civile e le sue figure;
- 3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile;
- 3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti.

Cercheremo inoltre di impostare gli interventi formativi focalizzando l'interesse verso il nostro specifico settore di attività.

In particolare, nell'illustrazione dei temi relativi all'obiezione di coscienza e alla sua evoluzione storica, alla nascita del servizio civile nazionale e regionale e al dovere di difesa della Patria, faremo riferimento alla ricerca bibliografica e ai suoi strumenti con un rimando continuo e costante fra la teoria e la pratica che i volontari sono chiamati a svolgere all'interno delle strutture dell'Ateneo.

Per questi temi ci avvarremo anche della documentazione raccolta dai volontari di un precedente Progetto di Servizio Civile Regionale, svoltosi presso la Biblioteca di Area Umanistica dell'Ateneo, che raccoglie una importante bibliografia di storia dell'obiezione di coscienza e un corpus di interviste e documenti video.

Anche nell'illustrazione della normativa vigente è nostro obiettivo quello di formare i volontari all'uso degli strumenti bibliografici di ricerca giuridica, disponibili presso il nostro Ateneo, così da poter fornire percorsi di apprendimento validi sia per l'espletamento del Servizio civile che per il ruolo di cittadinanza attiva che è tra i

temi più importanti di questa esperienza.

Intenderemo avvalerci dell'importante e significativo supporto dei rappresentanti nazionali dei volontari per lo sviluppo del modulo 2.4 relativo alla rappresentanza dei volontari nel servizio civile.

Altri temi che intendiamo sviluppare con particolare attenzione sono quelli della Presentazione dell'ente e del Lavoro per progetti (punti 3.1, 3.2 delle Linee guida).

Con l'intento di far conoscere ai volontari l'Università di Siena, ed in particolare l'articolazione e le peculiarità del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, abbiamo pensato ad una formazione che di volta in volta si sposti nelle singole Biblioteche, così da poter affiancare alla formazione teorica visite guidate alle varie strutture, con una particolare attenzione alle caratteristiche del patrimonio librario e documentario di ciascuna struttura ed ai servizi forniti. Questo ci permetterà di mostrare ai volontari il patrimonio della nostra Università, valorizzandone contenuti e diversità e allo stesso tempo evidenziando il forte rapporto con la città ed il territorio.

Verrà inoltre proposto un momento formativo in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza Disabili e Servizi DSA per presentare le attività dell'Ufficio e far maturare nei volontari una sensibilità rispetto alle problematiche dell'accessibilità universale: in particolare, saranno mostrate le postazioni in biblioteca per utenti con disabilità, frutto di un progetto comune tra lo SBA e l'Ufficio.

34) *Durata:*

45 ore.

Come previsto dalle *Linee Guida* l'Ateneo si impegna ad erogare e certificare:

- L'80% delle ore (36) entro il 180° giorno dall'avvio del progetto; in detta percentuale sarà compresa la trattazione di tutti i moduli previsti dalle *Linee Guida* (vd. punto 33 della *Scheda Progetto*);
- Il restante 20% delle ore (9), a partire dal 210° giorno dall'avvio del progetto ed entro e non oltre il 270°. Sarà sicuramente efficace poter tornare a distanza di tempo sul contenuto di alcuni moduli formativi ("Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta", "La cittadinanza attiva") in modo da consentire ai volontari una rielaborazione di essi alla luce dell'esperienza che staranno vivendo.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) *Sede di realizzazione:*

La formazione si svolgerà nelle sedi dell'ente proponente il progetto: Università degli Studi di Siena – Via Banchi di Sotto, 55 – 53100 Siena.

36) *Modalità di attuazione:*

Si prevede che la formazione specifica sia erogata in proprio presso l'Università degli Studi di Siena con dipendenti dell'Ateneo competenti nei vari settori di intervento del progetto; ci avvarremo di un formatore esterno specializzato per lo sviluppo della tematica della valutazione qualitativa tramite focus group.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Modulo sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile:

- Dott. Simone Barbagli, nato a Siena l'11/04/1971;
- Sig.ra Lorella Caselli, nata a Milano il 22/04/1961;
- Dott.ssa Maria Teresa Ferraro, nata a Liestal (Svizzera) il 14/05/1970;
- Sig. Gianluca Monaldi, nato a Siena il 04/08/1970;
- Dott.ssa Silvia Moschini, nata a Firenze il 19/01/1974.

Modulo per la conoscenza e gestione dei principali servizi rivolti al pubblico:

- Sig.ra Stefania Casati, nata a Brindisi il 7/03/1972 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- Dott. Roberto Faleri, nato a Siena l'8/09/1965 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- Dott.ssa Anna Maria Grassi, nata a Cisternino (Br) il 1/07/1966 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- Dott.ssa Emanuela Pisanu, nata a Roma il 5/02/1971;
- Dott.ssa Marta Zorat, nata a Venezia il 27/01/1965.

Modulo sulla piattaforma OneSearch per l'accesso alle collezioni cartacee, elettroniche e digitali:

- Dott.ssa Maria Pia Bindi, nata a Siena il 10/09/1955;
- Dott.ssa Sabrina Celi, nata a Catanzaro il 06/06/1970;
- Dott.ssa Caterina Chellini, nata a Siena il 5/05/1968;
- Sig.ra Maria Cristina Costantini, nata a Siena il 04/05/1964;
- Dott. Alessandro Giunti, nato a Monteriggioni (Siena) il 23/09/1959 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- Dott.ssa Cristina Mencarelli, nata a Pavullo nel Frignano (Mo) il 29/07/1971;
- Dott. Luca Peruzzi, nato ad Arezzo il 28/01/1974;
- Sig. Nicola Semboloni, nato a Siena il 10/01/1967.

Modulo sulla valutazione dei servizi bibliotecari:

- Dott.ssa Marta Bellucci, nata a Siena il 31/08/1971;
- Dott.ssa Annalisa Capacci, nata a Siena il 14/02/1967 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- Prof. Antonio Rizzo, nato a Lecce il 2/03/1957;
- Dott.ssa Michela Salvi, nata a Tortona (Al) il 28/02/1970;
- Dott.ssa Annalisa Simi, nata a Siena il 7/08/1965 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- Dott. Luca Terrosi, nato a Colle di Val d'Elsa (Si) il 23/09/1959.

Modulo sulla Comunicazione:

- Dott.ssa Anna Gorini, nata a Novara il 20/10/1967.

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

I formatori coinvolti uniscono una pluriennale esperienza nelle attività previste dal progetto ad una consolidata esperienza nella formazione (*Vd. i curricula allegati*).

I formatori segnalati per la formazione specialistica, sulle problematiche della sicurezza e salute nel luogo di lavoro, in ambito biblioteconomico, nell'uso delle risorse e piattaforme tecnologiche, nell'ambito della comunicazione e in quello della valutazione dei servizi vantano esperienza professionale e di docenza pluriennale nei vari moduli di formazione ed intervento previsti dal progetto (vd dettagli al *punto 40*). La loro esperienza formativa è sia interna che esterna, rivolta a discenti professionisti e a discenti non professionisti, come sono i volontari del servizio civile: per una più attenta analisi si rinvia ai curricula allegati.

Ai fini di una formazione completa saranno coinvolti anche gli OLP, in base alle conoscenze specifiche da loro possedute per i diversi ambiti disciplinari, i cui curricula sono allegati con riferimento al *punto 16* del progetto.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Le lezioni saranno svolte in aule attrezzate con personal computer collegati ad Internet e videoproiettore. E' prevista inoltre la distribuzione di materiale didattico, che sarà poi depositato in una specifica sezione della piattaforma e-learning (Moodle) dello SBA, in modo da favorire l'autoformazione dei volontari. Le nozioni teoriche saranno accompagnate di volta in volta da prove pratiche e da test di verifica. La formazione sarà naturalmente integrata da un'attività di tutorato effettuata direttamente presso le singole sedi di destinazione ed orientata all'apprendimento delle competenze necessarie per le attività che i volontari dovranno svolgere presso le stesse sedi.

40) Contenuti della formazione:

La formazione specifica dei volontari sarà articolata nei seguenti moduli:

Modulo sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile:
12 ORE

Temi affrontati:

- Organizzazione della prevenzione nell'Università di Siena;
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza;
- Concetti di rischio, danno, prevenzione e protezione;
- Rischi infortunistici, elettrici, uso delle attrezzature di lavoro, la segnaletica, le procedure di sicurezza;
- Gestione delle emergenze, prevenzione rischio incendio;

- Ambienti di lavoro, microclima, illuminazione;
- Il lavoro al videoterminale;
- Movimentazione manuale dei carichi;
- Stress lavoro-correlato; condizioni di lavoro particolari.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott. Simone Barbagli, Sig.ra Lorella Caselli, Dott.ssa Maria Teresa Ferraro, Sig. Gianluca Monaldi, Dott.ssa Silvia Moschini.

Modulo per la conoscenza e gestione dei principali servizi rivolti al pubblico: 20 ORE

Temi affrontati:

- La pianificazione dei servizi e la loro modalità di gestione all'interno dello SBA;
- La ricerca bibliografica e la circolazione nella biblioteca automatizzata;
- La gestione del primo reference e della consulenza bibliografica approfondita;
- I servizi interbibliotecari: Document Delivery e Prestito Interbibliotecario.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Sig.ra Stefania Casati, Dott. Roberto Faleri, Dott.ssa Anna Maria Grassi, Dott.ssa Emanuela Pisanu, Dott.ssa Marta Zorat.

Modulo sulla piattaforma OneSearch per l'accesso alle collezioni cartacee, elettroniche e digitali: 18 ORE

Temi affrontati:

- Conoscenze biblioteconomiche di base: cataloghi e formati bibliografici;
- Le acquisizioni in biblioteca con particolare riferimento alle risorse elettroniche;
- La piattaforma *OneSearch*;
- Anche dati e strumenti di ricerca di area scientifica, di area umanistica e di area giuridica ed economica.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott.ssa Maria Pia Bindi, Dott.ssa Sabrina Celi, Dott.ssa Caterina Chellini, Sig.ra Maria Cristina Costantini, Dott. Alessandro Giunti, Dott.ssa Cristina Mencarelli, Dott. Luca Peruzzi, Sig. Nicola Semboloni.

Modulo sulla valutazione dei servizi bibliotecari: 37 ORE

Temi affrontati:

- Misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari: dalla qualità erogata dalla biblioteca alla qualità percepita dall'utenza;
- Tecniche di elaborazione dei dati di uso dei servizi;
- La realizzazione di test di usabilità di piattaforme online;
- Tecniche qualitative di rilevazione della soddisfazione degli utenti (in particolare, interviste, focus group).

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott.ssa Marta Bellucci, Dott.ssa Annalisa Capacci, Prof. Antonio Rizzo, Dott.ssa Michela Salvi, Dott.ssa Annalisa Simi, Dott. Luca Terrosi.

Modulo sulla Comunicazione: 3 ORE

Temi affrontati:

- La comunicazione istituzionale scritta e verbale rivolta agli utenti esterni con la mediazione di soggetti e risorse esterne (quotidiani a stampa e online) o rivolta direttamente agli utenti finali da parte dell'Istituzione.

Sarà coinvolta la responsabile dell'Ufficio Stampa dell'Ateneo, Dott.ssa Anna Gorini.

41) *Durata:*

90 ORE.

L'Ateneo si impegna ad erogare il 70% (63 ore) delle ore di formazione specifica entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, mentre il rimanente 30% (27 ore) entro e non oltre 270 giorni dall'avvio.

Tale ripartizione delle ore è motivata dalla necessità di riprendere alcuni concetti della formazione nei vari step del progetto o di proporre più avanti alcuni temi (come le tecniche qualitative per l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza), in base alla programmazione temporale degli interventi, per raggiungere gli obiettivi progettuali.

L'Ateneo si impegna comunque ad erogare le 12 ore di formazione relative al modulo sui *Rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile* entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

Altri elementi della formazione

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Per quanto riguarda il monitoraggio dei corsi di formazione, generali e specifici, (vd. il punto 20 della scheda progetto) saranno somministrati due questionari, uno per la valutazione dei singoli moduli teso a rilevare il grado di soddisfazione e l'utilità di esso (chiedendo una valutazione dell'efficacia dell'intervento: tempistica di programmazione, chiarezza espositiva, n. ore destinate, opportunità in base alle azioni progettuali da realizzare) e l'altro per un accertamento delle conoscenze conseguite al fine del rilascio della relativa certificazione. La verifica delle conoscenze potrà essere condotta anche attraverso simulazioni pratiche all'interno delle lezioni, sia nell'ambito della formazione generale utilizzando i giochi di ruolo o il metodo dei casi, che in quello della formazione specifica, incoraggiando i volontari a proporre idee e soluzioni possibili relativamente alle problematiche affrontate, legate alla realizzazione degli obiettivi progettuali.

Il monitoraggio della formazione, generale e specifica, seguirà costantemente la programmazione degli incontri formativi secondo le tempistiche dichiarate ai punti precedenti della scheda (34 e 41), consentendo una valutazione tempestiva della validità del metodo adottato e dei risultati ottenuti per eventualmente approntare interventi correttivi.

Data 12 OTT. 2015



Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente

45