

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:*

Biblionarrando: comunicazione efficace in biblioteca.

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.

L'ambito di azione del progetto è il miglioramento della comunicazione all'utenza (social network, tutorials, brochure, concorsi letterari, ecc.) per la valorizzazione dei servizi forniti dalle biblioteche con un approfondimento particolare nei confronti della popolazione studentesca, numericamente prevalente, sviluppando l'apporto fornito dai volontari, spesso essi stessi studenti e garanti di un rapporto anagrafico "alla pari".

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 dell'Ateneo Senese (d'ora in poi **SBA**), referente del progetto, 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, che rispondono alle finalità principali dell'Università, fornendo supporto alle attività di didattica e di ricerca attraverso l'erogazione di servizi per l'accesso e la ricerca dell'informazione. L'adempimento di tali funzioni è garantito tramite l'acquisizione, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e la messa a disposizione dei documenti attraverso lo sviluppo di sistemi tecnologicamente avanzati per il miglioramento della qualità dei servizi (OPAC, catalogo online; ASBe-, piattaforma per l'accesso e i servizi della biblioteca elettronica per la consultazione di banche dati, periodici elettronici e libri elettronici; DigitUS, piattaforma riservata alle collezioni digitalizzate dell'Ateneo; Moodle, piattaforma per il deposito del materiale didattico e gli strumenti di supporto ai corsi di studio; U-GOVricerca per il deposito dei metadati e la produzione scientifica dell'Anagrafe della ricerca di Ateneo) e la promozione dell'utilizzo ottimale delle risorse informative e dei servizi connessi.

Lo SBA si è inoltre dotato, dal 2009, di una propria **Carta dei Servizi** [http://www.sba.unisi.it/tema44127/wp-](http://www.sba.unisi.it/tema44127/wp-content/uploads/2013/10/Cartaservizi_SBA_20130930.pdf)

[content/uploads/2013/10/Cartaservizi_SBA_20130930.pdf](http://www.sba.unisi.it/tema44127/wp-content/uploads/2013/10/Cartaservizi_SBA_20130930.pdf) che rappresenta un vero e proprio patto tra lo SBA 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 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) oltreché una verifica della soddisfazione dell'utenza per il miglioramento continuo dei servizi erogati e dell'organizzazione dello SBA.

Il progetto di SCN *Biblionarrando* si presenta in linea di continuità e sviluppo con gli ultimi due attuati all'interno dello SBA in cui sono state realizzate indagini di **customer satisfaction** (anno 2012/2013) che hanno permesso di quantificare il livello di conoscenza, uso, soddisfazione e importanza rispetto ai servizi bibliotecari offerti e di rilevare la qualità percepita dagli utenti rispetto ad alcuni aspetti peculiari (la chiarezza e la tempestività delle comunicazioni in biblioteca, per e-mail e sul sito; il comfort degli ambienti; l'ampiezza e l'adeguatezza dei giorni e degli orari di apertura; la cortesia e l'efficienza del personale; la quantità e la qualità del patrimonio posseduto) e con il successivo progetto (attualmente in corso) che intende incrementare la conoscenza e l'uso da parte degli studenti universitari dei servizi messi a disposizione dallo SBA organizzando e curando occasioni formative e di consulenza peer-to-peer agli studenti sull'uso dei servizi bibliotecari. *Biblionarrando* si focalizza invece nel miglioramento degli aspetti intrinseci della **comunicazione**, per i quali si ha da parte dell'utenza il divario maggiore nella percezione di importanza e soddisfazione (quasi un punto su una scala di valori 1 – 4: **importanza 3,53, soddisfazione 2,62**), per la valorizzazione dei servizi bibliotecari offerti. In particolare il progetto vuole rispondere all'esigenza di potenziare in modo efficace la comunicazione istituzionale in rete (blog, tutorials, social network) ma ancor più quella nello spazio della biblioteca (comunicazione scritta: manifesti, volantini / brochure, brevi guide; comunicazione verbale e

paraverbale: primo reference e consulenza bibliografica approfondita; gestione del reclamo) cercando così anche di bilanciare e indirizzare i canali comunicativi non istituzionali (ad es. passaparola) che comunque rivestono un'importanza rilevante soprattutto nella popolazione studentesca.

Gli obiettivi progettuali, con i relativi interventi da mettere in atto, andranno ad integrarsi con l'attività del Gruppo di Lavoro "COMUNICAZIONE" dello SBA che ha tra le sue finalità la cura degli aspetti della comunicazione e la promozione delle attività delle biblioteche e che finora si è dedicato in modo particolare alla realizzazione del sito web dello SBA e di quelli delle biblioteche ad esso correlate, progettandoli sulla base delle evidenze della customer satisfaction e sulle aspettative/problematiche segnalate dagli utenti.

La Comunità Accademica Senese, principale beneficiaria nel suo complesso delle azioni previste, è costituita da varie componenti (studenti, docenti, personale tecnico amministrativo): tra di essi si individuano come destinatari diretti gli studenti, andando a differenziare e personalizzare gli interventi sulla base dell'esperienza e delle diverse necessità intrinseche alla carriera accademica poiché, ad esempio, diverse sono le esigenze di uno studente all'inizio degli studi rispetto ad un laureando.

Qualche dato per inquadrare e quantificare l'impatto del progetto sull'Ateneo:

- 16.474 Studenti iscritti a Corsi di Laurea di vario livello (triennale, magistrale etc.) nell'anno accademico 2012/2013:
 - di cui 3.077 iscritti al I anno di un corso triennale e 923 al I anno di un corso magistrale;
- 16.314 (dato ancora provvisorio, ma significativo per confermare la coorte di studenti rispetto all'a.a. precedente) Studenti iscritti a Corsi di Laurea di vario livello (triennale, magistrale etc.) nell'anno accademico 2013/2014:
 - di cui 2.959 iscritti al I anno di un corso triennale e 1.020 al I anno di un corso magistrale;
- 2.087 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, tirocini formativi attivi) nell'anno accademico 2012/2013;
- 162 Assegnisti di ricerca al 31/12/2013;
- 789 Docenti in servizio al 31/12/2013;
- 1.031 Unità di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato al 31/12/2013:
 - di cui 109 afferenti allo SBA.
- 2 Unità di personale tecnico amministrativo a tempo determinato al 31/12/2013.

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.

Tali collaborazioni si concretizzano in parte nel **catalogo online (OPAC)** dell'Università di Siena dove confluiscono anche i records relativi al patrimonio bibliografico di alcune biblioteche cittadine che appartengono, insieme all'Ateneo, al Servizio Bibliotecario Senese. Tale catalogo conta al 31/12/2013:

- A. 796.325 records di monografie;
- B. 36.963 records di libri antichi;
- C. 570.011 records di spogli;
- D. 29.645 records di periodici cartacei;
- E. 29.571 records di periodici elettronici;
- F. 15.642 records relativi a risorse elettroniche;
- G. 1.201 indici dei volumi, digitalizzati e sottoposti a OCR
- H. 195.557 **prestiti**:
 - a. di cui 69.255 relativi al materiale posseduto dalle biblioteche dello SBA:
 - a.1 di cui 52.166 agli **studenti**;
 - b. 10.238 **utenti attivi al prestito** a livello di SBA nell'anno 2013;
 - c. 1.378 **prenotazioni online del prestito**:
 - c.1 1.170 fatti dagli **studenti**;
 - d. 15.863 **rinnovi online del prestito**:
 - d.1 5.002 fatti dagli **studenti**.

Da segnalare inoltre che da quest'anno il Catalogo è accessibile 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-, il portale per l'Accesso e i Servizi della Biblioteca Elettronica, disponibile 24 ore su 24 ed anche fuori della rete di ateneo attraverso un servizio di proxy denominato **ASBe-@home**, consente l'accesso a **529** banche dati, **63.450** periodici elettronici e **36.407** libri elettronici.

Qualche dato sull'uso della Biblioteca Elettronica nell'anno 2013 (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 **86.616** con una spesa complessiva per ricerca di **€ 0,85**;

ASBe- 2) gli *scarichi di full-text di periodici elettronici* sono stati **305.677** con una spesa complessiva per download di **€ 3,61**;

ASBe- 3) gli *scarichi di full-text di libri elettronici* sono stati invece **28.888** con una spesa complessiva per download di **€ 0,99**.

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. Il progetto di SCN attualmente in corso sta cercando di incrementare l'uso della Biblioteca Elettronica, soprattutto da parte degli studenti, organizzando corsi di formazione specifica peer-

to-peer per l'utenza, in modo da migliorare il gap informativo e dare risposta alla percezione di scarsa fruibilità che tale servizio spesso suscita.

Altri importanti servizi per l'accesso e la ricerca dell'informazione, purtroppo risultati poco conosciuti e sfruttati nell'indagine di customer satisfaction, sono i **servizi interbibliotecari** (*Document Delivery_DD* e *Prestito interbibliotecario_ILL*) e quello di **consulenza bibliografica approfondita**, servizi complessi e che richiedono l'uso di molte energie, ma che risultano sempre più utili e importanti in un periodo di contrazione delle risorse bibliografiche disponibili e degli investimenti, poiché permettono di allargare, in modo quasi indefinito, le collezioni di riferimento da mettere a disposizione degli utenti.

DD: 12.475 transazioni nell'anno 2013 volte alla ricezione di riproduzioni di documenti o loro parti da altre biblioteche;

ILL: 1.738 transazioni nell'anno 2013 volte a ricevere documenti da altre biblioteche;

Appuntamenti di consulenza bibliografica: 855 nell'anno 2013.

Un servizio fondamentale che si è sviluppato negli ultimi anni, anch'esso poco conosciuto dall'utenza accademica e cittadina e la cui fruizione è stata percepita difficoltosa nelle indagini di customer satisfaction, è legato al progetto di digitalizzazione di documenti di archivio e bibliografici, che ha dato luogo alla costituzione della piattaforma **DigitUS**, attraverso la quale sono disponibili in rete alcune importanti collezioni dell'Ateneo <http://digitus.unisi.it:8882/R>.

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 31/12/2013 *ventisei raccolte*, di cui 10 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 2.376 documenti.

DigitUS 1) Gli *accessi a DigitUS* nell'anno 2013 sono stati **1.239**.

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 42.252 scansioni.

Biblionarrando si pone come obiettivo quello di:

- incrementare la conoscenza e l'uso delle biblioteche e dei suoi servizi in generale (spesso non si conoscono gli orari di apertura delle sedi) per gli studenti all'inizio del percorso di studi;
- far conoscere i servizi interbibliotecari e di consulenza bibliografica, supportati dai servizi ASBe- e DigitUS, per gli studenti più "esperti" (laureandi o iscritti a corsi di II livello);

il tutto attraverso interventi sulla comunicazione:

- quella istituzionale in rete (in particolare con la creazione di un blog, tutorials e tramite i social network);
- quella locale nello spazio della biblioteca:

- comunicazione scritta: creazione di manifesti, volantini / brochure, brevi guide;
- comunicazione verbale e paraverbale: primo reference e consulenza bibliografica approfondita agli utenti,
- gestione del reclamo.

Nel rispetto degli impegni assunti con l'utenza nella Carta dei Servizi e per una valutazione dell'efficacia degli interventi proposti, si prevede, nei mesi finali di realizzazione del progetto, l'effettuazione di una nuova indagine di soddisfazione da parte degli utenti che consentirà di raccogliere le loro percezioni anche rispetto agli interventi messi in atto. I risultati ottenuti potranno quindi essere assunti come parametri di valutazione del processo intrapreso.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo del progetto è quello di rivedere l'intero processo comunicativo della biblioteca, ponendo al centro delle attività la realizzazione di un sistema di comunicazione efficace, che riesca a raggiungere gli utenti in modo adeguato e specifico. I volontari saranno coinvolti direttamente in un processo formativo articolato e sviluppato su vari fronti, in modo da acquisire le competenze necessarie per consentir loro di progettare strumenti differenziati e corrispondenti alle aspettative degli utenti, con particolare riferimento all'utenza studentesca. Il progetto parte dalle evidenze risultanti dall'indagine conoscitiva svolta con gli utenti nel 2012/2013 e si concluderà con la realizzazione di una nuova indagine che consentirà, insieme alla consueta attività di misurazione dei servizi, di valutare l'efficacia del percorso sviluppato e l'impatto delle iniziative realizzate, in modo da definire un modello operativo stabile.

Il processo si articolerà nelle seguenti fasi principali:

- una prima fase sarà dedicata all'apprendimento da parte dei volontari delle principali norme che sovrintendono alla realizzazione di una buona comunicazione attraverso una scrittura creativa, imparando a definire attentamente il focus della comunicazione, distinguendo le specificità dei diversi interlocutori cui ci si rivolge, scegliendo il modo adeguato con cui si cerca di cogliere le loro sensibilità e aspettative (sia nel caso di segnalazioni dirette dalla biblioteca verso l'utente, sia nel caso di risposte della biblioteca a istanze provenienti direttamente dagli utenti: reclami o contestazioni di vario genere), utilizzando gli strumenti adeguati sia sul piano comunicativo che tecnologico, affinando le abilità e le competenze comunicative;
- seguirà una fase dedicata alle problematiche relazionali della comunicazione, quella istituzionale e quella mediata verso soggetti esterni, oltretutto all'uso corretto delle nuove tecnologie comunicative (social network); i Responsabili di alcuni Uffici specifici dell'Ateneo (Ufficio stampa e Ufficio comunicazione e portale di Ateneo) guideranno i volontari attraverso le norme e i principi che regolano questi aspetti della comunicazione; in questa fase impareranno a creare un comunicato stampa, (quindi rivolto all'esterno), e a scegliere gli strumenti adeguati per rivolgersi direttamente agli utenti;
- i volontari dovranno acquisire una conoscenza adeguata delle tecnologie informatiche attraverso cui la biblioteca comunica con i propri utenti e il progetto coinciderà con l'introduzione nello SBA di un nuovo strumento di discovery (strumento di ricerca unificato che andrà a sostituire tutte le diverse piattaforme che in questo momento danno accesso separato ai documenti cartacei, alle risorse elettroniche e alle raccolte digitali) basato sulle nuove tecnologie della biblioteca 2.0, finalizzato alla semplificazione delle procedure secondo un approccio di tipo google like; tale strumento permetterà di evidenziare contenuti e documenti diversi, abitualmente poco noti o per i quali gli utenti sono attualmente costretti ad utilizzare strumenti di ricerca tra loro diversi e con linguaggi di interrogazione diversi e specifici;
- completata la fase formativa, che vedrà affiancati volontari e OLP, saranno realizzate le diverse azioni migliorative (più analiticamente descritte nel *punto 8.1*) tese a confezionare strumenti, oggetti, eventi, occasioni di comunicazione efficace, individuando i modi più opportuni per raggiungere

le diverse tipologie di utenti;

- sarà inoltre realizzato un percorso ludico-creativo intitolato *Biblionarrando*, destinato a coinvolgere direttamente gli utenti, che consisterà nella realizzazione di un piccolo concorso letterario, per il quale si chiederà agli utenti di elaborare dei racconti, brevi scritti o piccoli video riguardanti le esperienze, reali e immaginarie, che la comunità universitaria ha e potrebbe avere con le biblioteche; in particolare sarà scelto un tema specifico oggetto del concorso, del tipo: “amore e sentimento in biblioteca”, “mistero e paura”, “libri in rete” riprendendo argomenti trattati da libri, film e altre produzioni culturali. I testi prescelti saranno pubblicati sul sito web dello SBA in un'apposita sezione;
- i volontari dovranno partire dall'analisi dei risultati dell'ultima indagine di customer satisfaction per riprogettare, sotto la guida e con il supporto degli OLP che hanno lavorato alla precedente indagine, un nuovo questionario da somministrare online – attraverso una specifica piattaforma – a tutti gli utenti, per verificare se il processo comunicativo intrapreso e l'introduzione delle nuove tecnologie risponda maggiormente alle aspettative e ai bisogni degli utenti (cfr. i dati riportati al *punto 6* di questa scheda circa i risultati emersi dalla precedente *Customer*);
- sulla base dei risultati raccolti con l'analisi statistica dell'uso effettivo dei servizi, sarà possibile avviare una fase di valutazione e confronto che potrà giovare della serie storica dei dati raccolti nel corso degli anni grazie alle rilevazioni quadrimestrali del Gruppo Misurazioni dello SBA (in particolare si potrà misurare lo scostamento rispetto ai dati di utilizzo riportati al *punto 6* della Scheda Progetto e riguardanti *prestiti / utenti attivi al prestito; prenotazioni e rinnovi online del prestito; uso di ASbe-; di DigitUS; dei servizi interbibliotecari e della consulenza bibliografica*).

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

- La prima parte del progetto riguarderà la **formazione** dei volontari nella conoscenza dei diversi servizi e strutture delle biblioteche, con particolare riferimento a quelli descritti al *punto 6*, che hanno come perno principale l'uso delle risorse elettroniche.
- Un'attenzione particolare sarà dedicata alla conoscenza e all'uso della nuova piattaforma tecnologica di ricerca bibliografica – *PRIMO della Ex Libris* – che entrerà in produzione con l'avvio del progetto, in modo che i volontari possano riuscire a fare apprezzare agli utenti le novità e le caratteristiche distintive rispetto ai precedenti strumenti di ricerca.
- Una componente significativa del percorso sarà legata alla necessità di sviluppare nei volontari le capacità e le competenze comunicativo-relazionali necessarie alla trasmissione delle conoscenze e alla realizzazione dei diversi momenti operativi rivolti agli utenti.
- A seguire la formazione – rivolta ai volontari ma anche agli OLP - sulla scrittura creativa, sull'uso e le problematiche della comunicazione interna/esterna e sulla comunicazione istituzionale, i volontari saranno

coinvolti nella produzione di alcuni output specifici, a livello di SBA e per ciascuna delle 5 Biblioteche di Area; in particolare si prevede di realizzare:

- **manifesti e volantini** che catturino l'attenzione degli utenti, in particolare studenti;
 - **brochure cartacee** illustrative dei servizi, rivolte a tutte le tipologie di utenti;
 - **tutorials** specifici da pubblicare sul sito web dello SBA, con particolare riferimento alle risorse elettroniche, per gli utenti che avranno accesso agli strumenti di ricerca in rete;
 - creazione di un **blog** nel sito web dello SBA per aggiornare costantemente gli utenti sulle varie e nuove risorse disponibili all'interno della rete di Ateneo o liberamente in Internet, oltreché sulle iniziative intraprese e le opportunità offerte, rivolto a tutte le tipologie di utenti.
- Uno spazio particolare sarà dedicato alla pianificazione di un uso specifico dei **social network** in biblioteca, che dovranno entrare a far parte di una nuova metodologia di relazione con gli utenti – con particolare riferimento agli studenti - su diversi piani:
 - rappresentazione delle strutture (ristrutturazione delle pagine *facebook* delle biblioteche nell'ambito di una cornice comunicativa coerente a livello di SBA);
 - segnalazione di eventi, iniziative, progetti (uso efficace dei brevi spazi concessi da *twitter*);
 - comunicazione per immagini (acquisizione delle metodologie necessarie per un uso efficace di *instagram* e *pinterest*).
 - La realizzazione del **concorso letterario *Biblionarrando*** vedrà i volontari impegnati in prima linea nell'assistenza ai concorrenti, nell'orientamento e nella raccolta degli elaborati, che saranno poi sottoposti all'esame di un'apposita commissione mista composta da alcuni dei volontari, alcuni OLP e da alcuni dei direttori delle Biblioteche di Area, oltreché dai formatori specifici.
 - Per monitorare l'efficacia delle varie fasi progettuali, 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 specifica 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 nella sua realizzazione e nell'affiancamento dei rispondenti durante la rilevazione.
 - I volontari saranno inoltre coinvolti, 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.
 - Nell'ambito del progetto avranno inoltre l'opportunità di apprendere le principali norme e regole che sovrintendono alla realizzazione di un progetto di **digitalizzazione**; con i responsabili delle singole strutture ed il personale dedicato saranno selezionate le tipologie di materiale da sottoporre a digitalizzazione (opere collectanee, riviste selezionate, testi antichi, materiale d'archivio) ed individuate, per ciascuna tipologia di materiale, le parti che,

sulla base delle normative e delle limitazioni di copyright, potranno essere digitalizzate.

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 della Biblioteca dell'Università di Milano Bicocca per l'elaborazione congiunta del questionario da sottoporre agli utenti in modalità online (*cf. punto 24*).
- 1 esperto del Gruppo di lavoro GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari) per la predisposizione di un'analisi comparativa e di benchmarking tra i risultati delle diverse indagini di customer satisfaction.
- 2 esperti 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 per la configurazione e installazione della nuova piattaforma di Discovery PRIMO (*cf. punto 24*).
- 1 bibliotecario esperto della Biblioteca Comunale degli Intronati per l'organizzazione della visita alle collezioni e servizi della struttura (*cf. punto 24*).

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 qui 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 3-5: realizzazione di manifesti, brochures e tutorials;
- Mese 4: visita guidata Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (*cf. punto 24*);
- Mesi 4-9: 30% rimanente formazione specifica;
- Mesi 4-12: revisione dell'uso e potenziamento degli strumenti di social network;

- Mesi 5-7: attività di digitalizzazione fondi antichi e di pregio;
- Mesi 6-12: realizzazione del blog per il sito web;
- Mesi 7-9: 20% rimanente formazione generale;
- Mesi 7-10: realizzazione concorso e pubblicizzazione risultati *Biblionarrando*;
- Mese 8-12: attività di promozione della nuova piattaforma PRIMO (*cf. punto 24*);
- Mesi 9-12: nuova indagine di customer satisfaction e attività di benchmarking (*cf. punto 24*).

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Le biblioteche dell'Ateneo sono aperte sei giorni la settimana su sette, dal lunedì al sabato mattina: sarà quindi richiesto ai volontari di prestare servizio su turni (mattina o pomeriggio), eventualmente anche il sabato mattina.

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 (*cf. scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*);
- di aderire ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile inserite nel progetto "GiovaniSi" della Regione Toscana (*cf. scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*);
- di partecipare alle azioni previste dal piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto (*cf. 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 e si impegnano a frequentare nel corso di quest'anno (sono già stati prenotati i corsi per l'autunno) il corso di aggiornamento previsto.

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

N.	Sede di attuazione del progetto	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 Alessand RO	23/09/1959	GNTLSN59P23F598C	Badalam enti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
2	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Farmacia)	Siena	Via Aldo Moro 2 – San Miniato	16440	3	Casati Stefania	07/03/1972	CSTSFN72C47B180G	Badalam enti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
3	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Medicina)	Siena	Strada de Le Scotte	16439	2	Faleri Roberto	08/09/1965	FLRRRT65P08I726E	Badalam enti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
4	Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica (S. Niccolò)	Siena	Via Roma 56	16447	3	Simi Annalisa	07/08/1965	SMINLS65M47I726X	Badalam enti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
5	Biblioteca di Area	Siena	Via Fieravecchia 19	16445	4	Grassi Anna	01/07/1966	GRSNMR66L41C741O	Badalam enti	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M

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

Si prevede, in collaborazione con l'Ufficio stampa e l'Ufficio comunicazione e portale dell'Università degli Studi di Siena (coinvolti 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 anche ai risultati ottenuti. Gli interventi attuati (manifesti, brochure, tutorials) ed il concorso di scrittura *Biblionarrando*, i cui risultati saranno pubblicati sul sito dello SBA, costituiranno un elemento di promozione, nel tempo, del progetto di servizio civile.

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 dell'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), 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 somministrazione del questionario 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 elaborati dal Dipartimento con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173.

Si prevede una riserva di posti almeno pari al 25% (fino a 5 volontari su un totale di 19 richiesti) per giovani con diploma di scuola media inferiore (bassa scolarità) o che certificano la disabilità ai sensi della L. 104/92 con copia del verbale della commissione medica competente (*cfr. scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi*).

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 (*cfr. scheda per la*

richiesta punteggi aggiuntivi)

Il piano di monitoraggio prevederà 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. Importante momento di riflessione e autovalutazione sarà costituito, nei mesi finali, dall'effettuazione di una nuova indagine di soddisfazione degli utenti che consentirà di raccogliere le loro percezioni anche rispetto agli interventi progettuali realizzati;
- 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 (*cf. con il punto 42 della scheda progetto*).

Gli esperti del monitoraggio del progetto, Dott. Guido Badalamenti e Dott.ssa Marta

Bellucci, hanno già frequentato l'aggiornamento previsto dalla Regione Toscana nell'anno 2013 ed hanno programmato un ulteriore corso per l'autunno 2014 (cfr. 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 richiesti ai volontari i seguenti requisiti (cfr. scheda per la richiesta punteggi aggiuntivi):

- diploma di scuola media inferiore.
- conoscenza di base della lingua inglese.
- una conoscenza di base dei principali strumenti informatici per la navigazione in Internet.
- conoscenza 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 volontario nazionale;
- **1.000,00 euro** per la predisposizione di un sito web per la somministrazione del questionario di valutazione;
- **4.000,00 euro** per l'acquisto di attrezzature hardware e software per ospitare le collezioni digitali che saranno create nello svolgimento del progetto.

Per un totale di **6.000,00 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 un nuovo programma di discovery, denominato PRIMO, finalizzato alla comunicazione e fruizione delle raccolte bibliografiche, documentali e digitali della Biblioteca, offrendo supporto per la configurazione dell'interfaccia utente e la presentazione delle collezioni.

Università

- **Biblioteca di Ateneo _ Università degli Studi di Milano – Bicocca**, (vd. lettera allegata), contribuirà all'elaborazione comune di un questionario di customer satisfaction da somministrare agli utenti dei rispettivi Sistemi Bibliotecari sulla base delle buone pratiche definite dal GIM – Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio degli SBA; la collaborazione prevederà anche un'attività coordinata di promozione e comunicazione dell'indagine e dei risultati conseguiti.

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 l'importante patrimonio bibliografico posseduto con particolare riferimento alle collezioni digitali e alla loro fruizione da parte degli utenti. Obiettivo primario è quello del confronto rispetto all'esperienza maturata all'interno dell'Ateneo nell'uso delle risorse digitali, nell'ottica dell'adozione di una politica omogenea per la promozione e valorizzazione delle raccolte frutto delle recenti campagne di digitalizzazione condotte dai due Enti.

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

Saranno utilizzate per l'attuazione degli obiettivi progettuali (cfr. punti 7 e 8 della Scheda Progetto) le seguenti risorse:

- Sito web del Sistema bibliotecario (piattaforma CMS wordpress), all'interno del quale sarà possibile attivare il blog;
- nuovo interfaccia di ricerca PRIMO, come discovery per l'unificazione di tutte le attuali piattaforme di ricerca specifiche per il materiale bibliografico, le risorse elettroniche e quelle digitalizzate;
- software gestionale per il Catalogo elettronico (Aleph500, versione 20.2): in particolare uso dei moduli della ricerca bibliografica, della circolazione e della catalogazione;
- accesso ai Servizi della Biblioteca Elettronica, ASBe-, attraverso i software Metalib e Sfx che, tramite un portale, garantiscono l'accesso ad una pluralità di fonti informative digitali, utili nell'espletamento delle attività previste (risorse elettroniche multidisciplinari, e-journal in abbonamento, libri elettronici);
- 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;
- utilizzo di un software open source (LimeSurvey) per il monitoraggio interno dei risultati attesi dal progetto e per la predisposizione del questionario online di customer satisfaction;

- macchina fotografica digitale per l'acquisizione di immagini ad alta risoluzione, utile sia per una loro conservazione in formato *tiff* (secondo gli standard previsti dal progetto europeo Minerva) che per una trasformazione del file in formato jpeg 2k, di piccole dimensioni, per una agevole e rapida consultazione via web dei documenti;
- software Digitool per la creazione, gestione, conservazione, condivisione e fruizione delle collezioni digitali _ piattaforma DigitUS;
- 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, fax, 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.);
- macchinari e attrezzature del Centro stampa di Ateneo per la produzione della pubblicistica.

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 attestati e riconosciuti dall'Ufficio Formazione del Personale dell'Università degli Studi di Siena e attraverso l'esperienza sul campo.

Così 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;
- Le piattaforme elettroniche in uso all'interno di una biblioteca digitale;
- Le piattaforme e le metodologie legate ai progetti di digitalizzazione;
- I principali servizi al pubblico in biblioteca;
- Le problematiche legate alla misurazione e valutazione dei servizi, con l'uso di tecnologie informatiche di rilevazione.

Relativamente a tali competenze che verranno acquisite dai volontari si allegano le dichiarazioni della **Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena** e 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.

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 svolto l'aggiornamento previsto nell'anno 2013 ed ha prenotato un nuovo workshop di approfondimento sulla tematica "Dalla non violenza alla cittadinanza attiva: l'obiettivo di coscienza ieri, il volontario in servizio civile oggi" che si svolgerà a Firenze il 1/10/2014 (*cfr. 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 uniformerà alla nuove *Linee Guida*, elaborate sulla base del 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.

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* (cfr. 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 interamente in proprio presso l'Università degli Studi di Siena con dipendenti dell'Ateneo competenti nei vari settori di intervento del progetto.

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;
- Dott.ssa Silvia Moschini, nata a Firenze il 19/01/1974.

Modulo sulla Comunicazione:

- Dott.ssa Ivonne Boscaino, nata a Benevento il 17/07/1975;
- Dott.ssa Anna Gorini, nata a Novara il 20/10/1967;
- Dott.ssa Anna Majuri, nata a Catania il 21/02/1976;
- Dott.ssa Valentina Tinacci, nata a Siena il 6/10/1971.

Modulo sul catalogo online:

- Dott.ssa Marta Luciana Giovannoli, nata a Siena il 15/09/1951;
- 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 ASBe- per l'accesso e i servizi della Biblioteca Elettronica:

- 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 (Modena) il 29/07/1971;
- Dott. Luca Peruzzi, nato ad Arezzo il 28/01/1974.

Modulo sulla piattaforma DigitUS e i progetti di digitalizzazione:

- Dott. Duccio Maria Di Blasi, nato a Siena il 1/01/1973.

Modulo per la conoscenza dei principali servizi rivolti al pubblico; indagini di customer satisfaction:

- 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);
- 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 Annalisa Simi, nata a Siena il 7/08/1965 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto).

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'ambito della comunicazione e nell'uso delle risorse e piattaforme tecnologiche, vantano esperienza professionale e di docenza pluriennale nei vari moduli di formazione (dettagliati al *punto 40*) ed intervento previsti dal progetto. L'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, Dott.ssa Silvia Moschini.

Modulo sulla Comunicazione: 20 ORE

Temi affrontati:

- La scrittura creativa: analisi dei destinatari, efficacia del messaggio, scelta della forma di comunicazione appropriata;
- 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;
- l'uso istituzionale dei social network nei processi di comunicazione (Twitter, Facebook; social basati sulle immagini come Instagram e Pinterest)
- la gestione del reclamo, l'analisi dei comportamenti verbali e paraverbali, la scelta delle tecniche adeguate di risposta ai bisogni degli utenti.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott.ssa Ivonne Boscaino, Dott.ssa Anna Gorini, Dott.ssa Anna Majuri, Dott.ssa Valentina Tinacci.

Modulo sul catalogo online: 18 ORE

Temi affrontati:

- Conoscenza dei moduli del software Aleph 500 per la gestione del catalogo elettronico, in particolare il modulo della ricerca bibliografica e quello della circolazione;
- Introduzione ai metadati come strumento tecnico di comunicazione.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott.ssa Marta Luciana Giovannoli, Dott.ssa Emanuela Pisanu, Dott.ssa Marta Zorat.

Modulo sulla piattaforma ASBe- per l'accesso e i servizi della Biblioteca Elettronica: 20 ORE

Temi affrontati:

- Conoscenza delle problematiche e delle metodologie di metaricerca con particolare riferimento ai software Metalib e SFX;
- Banche dati e strumenti di ricerca di area scientifica, di area umanistica e di area giuridica ed economica;
- Presentazione della nuova piattaforma di ricerca unificata: discovery Primo.

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.

Modulo sulla piattaforma DigitUS e i progetti di digitalizzazione: 5 ORE

Temi affrontati:

- La biblioteca "digitale":
 - problematiche di gestione e conduzione dei progetti di digitalizzazione;
 - procedure e tecniche di digitalizzazione;
 - conoscenza del software Digitool per la creazione, gestione, conservazione, condivisione e fruizione degli oggetti digitali.

Il Docente sarà il Dott. Duccio Maria Di Blasi.

Modulo per la conoscenza dei principali servizi rivolti al pubblico; indagini di customer satisfaction: 15 ORE

Temi affrontati:

- La pianificazione dei servizi e la loro modalità di gestione all'interno dello SBA, vista attraverso il lavoro del Gruppo Servizi;
- La gestione del primo reference e della consulenza bibliografica approfondita;
- I servizi interbibliotecari: Document Delivery e Prestito Interbibliotecario;
- Misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari: dalla qualità erogata dalla biblioteca alla qualità percepita dall'utenza;
- L'uso del software LimeSurvey per la somministrazione di un questionario online di customer satisfaction.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott.ssa Marta Bellucci, Dott.ssa Annalisa Capacci, Sig.ra Stefania Casati, Dott. Roberto Faleri, Dott.ssa Anna Maria Grassi, Dott.ssa Annalisa Simi.

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 l'uso del software LimeSurvey 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, (cfr con 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 16 LUG. 2014



Il Responsabile legale dell'ente

IL RETTORE

gr