

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:*

La Biblioteca a portata di click: servizi e comunicazione 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 la promozione dei servizi offerti dal Sistema Bibliotecario d'Ateneo, attraverso una vasta campagna di comunicazione all'utenza con l'utilizzo di strumenti tradizionali (brochure e guide, tutorials) e sui social networks. L'obiettivo è anche quello di incrementare la visibilità del Sistema Bibliotecario e del suo patrimonio nelle più importanti manifestazioni dell'Ateneo: Open days, Career Day, Notte dei Ricercatori, Graduation Day.

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:*

A seguito di una recentissima riorganizzazione la Divisione Coordinamento Sistema Bibliotecario (d'ora in poi SBA), referente del progetto nel suo complesso, è diventata una delle articolazioni dell'Area ricerca, biblioteche, internalizzazione e terza missione, la cui missione è quella di promuovere, curare e incentivare le attività legate alla Ricerca di Ateneo, di potenziare l'attrazione di risorse esterne e il processo di internazionalizzazione della ricerca.

La nuova Area promuove la qualità della ricerca, il trasferimento tecnologico e delle conoscenze (Terza Missione), cura i processi di valutazione e promuove la raccolta, la conservazione dei dati della ricerca e la disseminazione dei suoi prodotti, supporta, promuove e rafforza il carattere e l'apertura internazionale della didattica di Ateneo, attraverso l'innovazione tecnologica, potenziando la mobilità esterna e l'attrazione di docenti e studenti stranieri. Attraverso il Sistema Bibliotecario d'Ateneo promuove e rafforza le attività relative all'erogazione dei servizi bibliotecari a supporto delle attività di ricerca e didattica attraverso il coordinamento amministrativo, tecnico e gestionale del Sistema Bibliotecario d'Ateneo.

Questo è costituito da un Coordinamento a cui fanno riferimento le Biblioteche di Area (Economica, Giuridico-politologica, Umanistica, Medico-farmacobiologica e Scientifico-tecnologica), spesso articolate al loro interno in più punti di servizio, in Fondi librari e documentali e Sale di studio e lettura. 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.

Sotto questo profilo effettua il monitoraggio annuale dello stato delle biblioteche, coordinando le attività di misurazione e valutazione dei servizi, nonché le indagini di soddisfazione degli utenti.

Nel corso del 2015, grazie ad un finanziamento offerto dal Piano strategico triennale 2013-2015 del MIUR, che prevedeva una linea di finanziamento specifica in relazione ai processi di fusione o di federazione degli Atenei o di alcuni servizi e funzioni, l'Università di Siena di concerto con quella di Pisa e Firenze, ha deciso di includere nel piano un progetto specifico destinato all'innovazione tecnologica per i Sistemi bibliotecari e allo sviluppo di servizi integrati per gli utenti.

Sulla base di quanto previsto dalla Legge del 7 agosto 1990 n. 241 (art. 15) riguardo al fatto che le Amministrazioni Pubbliche possano sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in forma di collaborazione delle attività di interesse comune, i tre Atenei generalisti toscani hanno dunque avviato un processo di federazione dei servizi offerti dai rispettivi Sistemi Bibliotecari di Ateneo: SBART [Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana].

Il primo degli obiettivi del progetto di Federazione è stato la realizzazione di un'interfaccia di ricerca bibliografica unica ONESearch, che consente a tutti i ricercatori di avere una visione complessiva della documentazione disponibile, posseduta dagli Atenei toscani sia in formato elettronico che analogico, con l'obiettivo di definire regole comuni che favoriscano e semplifichino la circolazione dei ricercatori e degli studenti.

Al progetto SBART, definito dai tre Atenei generalisti toscani nell'ambito del Piano strategico triennale, si sono poi aggiunte la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e numerose altre Biblioteche che collaborano da tempo con le Università di Firenze e Siena, il cui patrimonio documentario risulta complementare e interessante per i ricercatori di tutti gli altri Atenei, oltre a offrire una ampia panoramica delle risorse disponibili a livello regionale

Infatti la nuova piattaforma, denominata OneSearch, supportata dal discovery PRIMO prodotto dall'azienda Ex Libris, consente di ricercare cumulativamente su tutti i cataloghi degli Enti coinvolti, oltreché su quelli specifici delle singole biblioteche.

Grazie al finanziamento ottenuto con il Piano strategico triennale, i tre Atenei generalisti della Toscana hanno inoltre potuto procedere con l'acquisizione di un sistema di gestione delle biblioteche, tra i più avanzati al mondo, denominato ALMA e prodotto dalla ditta Ex Libris, che è entrato in produzione alla fine di maggio 2017 a conclusione di un lungo processo di migrazione.

Per le sue caratteristiche ALMA è in grado di snellire le procedure di biblioteca incorporando in un unico sistema la gestione di tutte le tipologie di risorse: elettroniche, digitali, a stampa. Questo software che si integra completamente con il discovery Primo, che gestisce OneSearch, riesce ad ottimizzare i flussi di lavoro sia per mezzo di dati condivisi e servizi di collaborazione che attraverso un'infrastruttura basata sul cloud computing. Permette inoltre di ridistribuire le risorse per focalizzarle sull'ampliamento dei servizi di biblioteca, sia interni che esterni, supportando direttamente la ricerca e l'insegnamento.

L'Università di Siena ha agito come Ente capofila per la negoziazione e acquisizione della nuova piattaforma, ricevendo mandato a operare in nome e per conto degli altri Atenei, ne ha curato l'implementazione e la messa in produzione. Contestualmente all'adozione di ALMA, il Sistema Bibliotecario d'Ateneo ha deciso di aderire al Servizio Bibliotecario Nazionale SBN e di far confluire il proprio catalogo nell'Indice nazionale.

Il progetto SBART si propone anche di offrire servizi avanzati per gli utenti delle Università toscane. E' questo il caso di PIN & PRINT, un sistema integrato che in oltre 30 biblioteche del circuito SBART, nelle città di Firenze Pisa e Siena, offre la possibilità agli utenti delle Biblioteche di accedere ai servizi di fotocopione, stampe e scansioni agli stessi prezzi e con la possibilità di inviare lavori in esecuzione anche da remoto. Questo sistema risponde alla specifica richiesta di omogeneità, avanzata dagli utenti attraverso indagini di **customer satisfaction** e rappresenta un primo step di un più ampio progetto (in via di definizione da parte del DSU Toscana e della Regione Toscana) che ha come obiettivo la realizzazione di una tessera unica identificativa per tutti gli studenti della Regione Toscana, attraverso la quale sarà possibile accedere a tutti i servizi bibliotecari, alle mense e a un'ampia serie di servizi aggiuntivi per gli studenti.

Nel corso del 2017 è stato attivato un nuovo servizio di reference online condiviso dalle biblioteche del circuito SBART. "**Chiedi in biblioteca**", questo il nome del nuovo servizio, è gestito dai bibliotecari su piattaforma Question Point (OCLC) e permette all'utente di effettuare una richiesta. Entro 72 ore lavorative, verranno fornite risposte a domande semplici di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare, informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo. Anche questo progetto è in divenire, dal momento che è prevista una valutazione in itinere al fine di attivare una chat online per rispondere in diretta alle richieste degli utenti.

Il progetto di SCN **La Biblioteca a portata di click** parte dai risultati acquisiti in recenti indagini di customer satisfaction, nelle quali sono stati coinvolti i volontari dei progetti *Sai che in biblioteca puoi* e *Biblionarrando*, che si sono occupati 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 si propone di sviluppare una campagna di comunicazione rivolta alla pubblicizzazione delle azioni intraprese a seguito dei risultati delle campagne di customer satisfaction.

Ugualmente il progetto intende promuovere i nuovi servizi avviati nel corso del 2017 (Pin & Print e Chiedi in biblioteca), senza tralasciare l'attività sempre necessaria di aggiornare gli utenti sul patrimonio bibliografico cartaceo e elettronico e sull'uso degli strumenti di ricerca bibliografica.

Il progetto intende potenziare 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.

La Biblioteca a portata di click si propone anche di incrementare la visibilità del Sistema Bibliotecario d'Ateneo e dei servizi offerti attraverso una presenza nelle più importanti manifestazioni organizzate dall'Ateneo: Career Day, La notte dei ricercatori, Open days, Graduation Day.

In queste occasioni sarà utile la collaborazione dell'Associazione Alumni (*vd. lettera di partenariato al punto 24 della scheda progetto*) che già in passato ha affiancato lo SBA nella realizzazione del concorso letterario-fotografico previsto nel progetto *Biblionarrando*.

Associazione USIena Alumni è una associazione non riconosciuta, apolitica e aconfessionale e persegue la missione di essere una forza positiva della società capace di mobilitare le energie migliori delle persone cresciute professionalmente e culturalmente all'interno dell'Ateneo Senese. Il suo scopo è quello di contribuire attraverso progetti, attività, studi e scambi, allo sviluppo e valorizzazione dell'Università, degli studenti e della società civile.

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.

Questo lavoro sarà svolto in sinergia con la Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (*vd. lettera di partenariato al punto 24 della scheda progetto*) che è parte integrante del Sistema come 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.

La Biblioteca degli Intronati oltre al suo ricchissimo patrimonio bibliografico offre alla comunità scientifica e accademica senese una serie di servizi che si integrano con quelli offerti dallo SBA (piattaforma di contenuti online Medialibrary, mediateca).

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:

15.625 Studenti iscritti a Corsi di Laurea triennale, magistrale, ciclo unico A.A. 2015/2016 (fonte SIA)

1.491 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 2015/2016; (fonte CINECA)

21 Cultori della materia

134 Assegnisti di ricerca al 31/12/2016;

748 Ricercatori e Docenti in servizio al 31/12/2016;

694 Docenti a contratto (a.a.2015/2016)

37 Collaboratori linguistici

998 Unità di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, determinato e tecnologici al 31/12/2016.

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 31/12/2016:

893.696 records di monografie;
42.990 records di libri antichi;
610.732 records di spogli;
29.886 periodici, di cui **1.432** periodici cartacei correnti;
166.904 prestiti complessivi
55.208 prestiti relativi al materiale posseduto dalle biblioteche dello SBA:
di cui **41612** agli **studenti**;
1.193 prenotazioni online del prestito:
5.520 rinnovi online del prestito:

Da segnalare inoltre che 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 richieste di prestito interbibliotecario.

OneSearch 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, consente l'accesso a **539** banche dati, **65.821** periodici elettronici e **58.120** libri elettronici.

Qualche dato sull'uso della Biblioteca Elettronica nell'anno 2016 (con riferimento alle sole statistiche rispondenti allo standard internazionale Counter, disponibili per le banche dati e le risorse elettroniche a pagamento):

OneSearch 1) il numero di ricerche su **banche dati** sono state **99742** con una spesa complessiva per ricerca di € 0,88;

OneSearch 2) gli scarichi di full-text di **periodici elettronici** sono stati **347.288** con una spesa complessiva per download di € 3,06;

OneSearch 3) gli scarichi di full-text di **libri elettronici** sono stati invece **18.143** con una spesa complessiva per download di € 1,06.

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 BiblioUsability, attualmente in corso, sta valutando con un quiz erogato online, il grado di conoscenza e soddisfazione dell'utente rispetto alla piattaforma di ricerca OneSearch, con il proposito di evidenziare le eventuali criticità e programmare per il futuro una serie di azioni per migliorarne la conoscenza e l'uso.

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: **5.140** transazioni nell'anno 2016 volte alla ricezione di riproduzioni di documenti o loro parti da altre biblioteche;

ILL: **1.505** transazioni nell'anno 2016 volte a ricevere documenti da altre biblioteche;

Appuntamenti di consulenza bibliografica: **1781** nell'anno 2016.

Con l'entrata in produzione di OneSearch sul portale è stato integrato anche il Repository Istituzionale **USiena Air** – prodotti dell'anagrafe della ricerca: si tratta dell'archivio delle pubblicazioni dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo, relative al periodo 1966 – 2017 (agg. 31.10.2017).

Sono presenti complessivamente 17.005 autori, di cui 2.952 alla data corrente, 78.228 prodotti, di cui 239 con testo pieno ad accesso aperto.

Di seguito una ripartizione dei prodotti ripartiti per area scientifica, sottolineando che nei casi di collaborazione gli stessi prodotti sono conteggiati più volte:

9.702 dell'Area Economia, Giurisprudenza e Scienze Politiche;

12.266 dell'Area Lettere, Storia, Filosofia e Arti;

20.562 dell'Area Scienze Biomediche e Mediche;

17.480 dell'Area Scienze Sperimentali;

18.218 varie.

Per completare il quadro di insieme relativo al patrimonio del Sistema Bibliotecario d'Ateneo e ai servizi offerti è utile ricordare che all'interno delle biblioteche sono 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, Franco Romani, Giulio La Volpe, Alessandro Parronchi, Sandro Pertini, Marino Raicich, Francesco Scaduto.

Per alcuni di questi nel tempo sono state effettuate campagne di digitalizzazioni, anche al fine di conservazione.

Il progetto **La Biblioteca a portata di click** si pone come obiettivo quello di:

- incrementare la conoscenza e l'uso delle biblioteche e dei suoi servizi per gli studenti all'inizio del percorso di studi;
- diffondere la conoscenza del servizio Pin & Print e l'uso della funzione Chiedi in Biblioteca, per un reference di primo livello;
- far conoscere i servizi avanzati (interbibliotecari e di consulenza bibliografica), particolarmente utili per gli utenti "esperti";
- di rafforzare il proprio ruolo di centro di documentazione per la comunità locale sia senese che aretina;
- di promuovere la **Carta dei Servizi**, di cui lo SBA si è dotato dal 2009, http://www.sba.unisi.it/wp-content/uploads/2013/10/Cartaservizi_SBA_20130930.pdf alla luce dei nuovi servizi realizzati attraverso il progetto SBART e della recente riorganizzazione dell'Area, di cui lo SBA è una divisione;
- di accrescere il patrimonio digitale dello SBA attraverso l'attività di digitalizzazione di fondi di autore.

Questa attività progettuale sarà attuata principalmente attraverso interventi sulla comunicazione:

- istituzionale in rete (in particolare con l'aggiornamento dei siti web dello SBA e delle Biblioteche e la programma di post su Facebook);
- 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;
- con la presenza dello SBA nelle più importanti manifestazioni organizzate dall'Ateneo: Open days, Career Day, Notte dei Ricercatori, Graduation Day.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo del progetto è quello di verificare l'intero processo comunicativo della biblioteca, cercando di rendere ancora più efficace il sistema di comunicazione in modo che possa raggiungere gli utenti e soddisfare le loro esigenze. 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 si baserà per questo sulle evidenze delle più recenti indagini di customer satisfaction e per quanto riguarda specificatamente l'uso della piattaforma di ricerca, sugli esiti del quiz One Search One Question, appena concluso nell'ambito del Progetto BiblioUsability.

Saranno inoltre intraprese tutte le azioni possibili per migliorare la conoscenza delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario e dei servizi offerti.

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 ed in particolare sarà importante per i volontari approfondire la conoscenza del discovery OneSearch e delle sue funzionalità più avanzate, che attraverso un approccio di tipo google like permettono di evidenziare contenuti e documenti diversi sia in formato cartaceo che in formato elettronico;
- una parte della formazione specifica sarà anche dedicata alle problematiche di gestione e conduzione dei progetti di digitalizzazione con un'impronta teorico-pratica volta all'apprendimento di procedure e tecniche specifiche;
- 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, occasioni di comunicazione efficace, individuando i modi più opportuni per raggiungere le diverse tipologie di utenti;

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 piattaforma tecnologica di ricerca bibliografica OneSearch, in modo che i volontari possano riuscire a fare apprezzare agli utenti le funzionalità di questo strumento 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 - 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;
 - Uno spazio particolare sarà dedicato all'uso dei **social network** in biblioteca, in modo particolare *facebook*, con l'obiettivo di avvicinare sempre di più gli utenti ai servizi e alle risorse disponibili nelle Biblioteche. Sarà anche valutata la possibilità di utilizzare in modo efficace *instagram* come strumento di promozione delle attività delle Biblioteche.
- 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 i volontari avranno inoltre l'opportunità di apprendere le principali tematiche relative 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. In modo particolare i volontari potranno lavorare sul fondo bibliografico De Andrè, ricco di volumi contenenti dediche e annotazioni

autografe.

- I volontari saranno coinvolti nelle attività di promozione del Sistema Bibliotecario d'Ateneo mediante la realizzazione di postazioni dedicate nelle più importanti manifestazioni organizzate dall'Ateneo: Open days, Career Day, Notte dei Ricercatori, Graduation Day.

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.
- 38 studenti con compenso part-time (legge 390/91).
- 3 esperti dell'Ufficio comunicazione e portale dell'Ateneo per la promozione del bando.
- 3 esperti 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 l'aggiornamento della piattaforma di Discovery PRIMO e del gestionale ALMA (*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;
- Mese 4: visita guidata Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (*cf. punto 24*);
- Mesi 4-9: 30% rimanente formazione specifica;
- Mesi 4-9: attività di digitalizzazione fondi bibliografici e/o archivistici;
- Mesi 4-12: realizzazione di manifesti, brochures e tutorials; revisione dell'uso e potenziamento degli strumenti di social network;
- Mesi 4-12: attività di promozione del patrimonio bibliografico delle Biblioteche d'Ateneo e dei servizi durante le più importanti manifestazioni organizzate dall'Ateneo: Open days, Career Day, Notte dei Ricercatori, Graduation Day;
- Mesi 7-9: 20% rimanente formazione generale.

- 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 **cinque** giorni la settimana su sette, con tutti i punti di servizio aperti con orario continuato dal lunedì al venerdì. Sarà quindi richiesto ai volontari di prestare servizio su turni (mattina o pomeriggio).

Si richiede dunque ai volontari:

- flessibilità oraria;
- di rispettare l'orario di servizio concordato;
- di partecipare alle attività formative, compresa la formazione aggiuntiva eventualmente programmata dalla Regione Toscana;
- di aderire ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile inserite nel progetto "GiovaniSi" della Regione Toscana;
- di partecipare alle azioni previste dal piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto (*cfr. punto 20 della scheda progetto*): tra cui, compilazione del questionario in ingresso e dei questionari alla fine del I e II quadrimestre 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 organizzati dalla Regione Toscana e si impegnano a frequentare nuovi corsi, qualora vengano nuovamente programmati.

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di 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	3	Giunti Alessandro	23/09/1959	GNTLSN59P23F598C	Badalamanti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
2	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Farmacia)	Siena	Via Aldo Moro 2 – San Miniato	16440	2	Vanni, Claudia	08/04/1980	CVNNCLD80D48I726N	Badalamanti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
3	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Medicina)	Siena	Strada de Le Scotte	16439	2	Costantini, Maria Cristina	04/05/1964	CSTMCR64E44I726Y	Badalamanti 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	Badalamanti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M

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

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), si prevede 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) e la partecipazione alle manifestazioni organizzate dall'Ateneo avranno spazio sui siti istituzionali e 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 Comunale degli Intronati, partner del progetto, nelle sale di lettura cittadine e nei principali luoghi di incontro dei giovani, in collaborazione con l'Ufficio comunicazione e portale dell'Ateneo (10 ore).
- 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 (5).

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.

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

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 e del II quadrimestre, 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 interagisce con l'organizzazione generale 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 (*cfr. con il punto 42 della scheda progetto*).

L'esperto del monitoraggio del progetto, Dott. Guido Badalamenti, ha frequentato l'aggiornamento previsto dalla Regione Toscana nell'anno 2014 e sarà affiancato dalla Sig.ra Antonella Pierro, che ha già frequentato un corso per operatore locale di progetto nel 2016 e si impegna a frequentare specifici corsi di aggiornamento che verranno programmati.

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 (*cf. 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;
 - **4.000,00 euro** per l'acquisto di attrezzature hardware e software per la realizzazione di tutorials e video di buona qualità per l'attività di promozione
- Per un totale di **5.000,00 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 e l'aggiornamento costante del programma di discovery, denominato PRIMO e dell'applicativo gestionale ALMA, finalizzati alla configurazione del patrimonio custodito all'interno delle raccolte bibliografiche, documentali e digitali delle Biblioteche e alla loro comunicazione e fruizione (punto 6 della scheda progetto).

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 e delle banche dati online, nell'ottica dell'adozione di una politica omogenea per la promozione e valorizzazione delle raccolte (vd. punto 6 e, 8 della scheda progetto).
- **Associazione Alumni**, (vd. lettera allegata), garantirà presso gli Associati la promozione del progetto attraverso la pubblicazione della notizia sul sito web dell'Associazione e offrirà supporto alla comunicazione e all'organizzazione degli eventi programmati nell'ambito del progetto.

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 le attività di primo reference e la conoscenza dei servizi delle biblioteche;
- 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 gestionale di automazione della biblioteca ALMA, aggiornato con release mensili;
- 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 informativo per i moduli di ALMA, così da incentivare l'autoformazione dei volontari; sulla piattaforma saranno anche disponibili parte dei materiali per la formazione sulla prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro;
- 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;

Relativamente alle competenze che verranno acquisite dai volontari si allegano inoltre le dichiarazioni di alcune **cooperative di servizi per le biblioteche, Il Palinsesto, Pleiades, PromoCultura** (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. Tutte 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 Mariapia Bindi, utilizzando le aule didattiche dell'Ateneo.

La Dott.ssa Mariapia Bindi ha svolto l'aggiornamento previsto nell'anno 2013 ed ha partecipato ad un workshop di approfondimento sulla tematica "Dalla non violenza alla cittadinanza attiva: l'obiettore di coscienza ieri, il volontario in servizio civile oggi" che si è svolto a Firenze il 1/10/2014.

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 Storia dell'Obiezione di coscienza (punto 1.2) sarà programmata una visita alle Stanze della Memoria in via Malavolti 9 – 53100 Siena.

Ugualmente per l'approfondimento delle tematiche di Protezione civile (punto 2.3) sarà effettuata una visita ed un momento di formazione 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 alle *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 illustrate le tematiche specifiche relative alla normativa attuale, nazionale, regionale e del Servizio Civile Universale, di recente istituzione, 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.

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:

- 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.ra Silvia Gabbrielli, nata a Siena il 16/06/1973;
- Dott.ssa Silvia Moschini, nata a Firenze il 19/01/1974;
- Sig. Simone Santi, nato a Siena il 02.08.1971;

Modulo sulla Comunicazione:

- Dott.ssa Patrizia Caroni, nata a Siena, il 25.06.1960;
- Dott.ssa Anna Gorini, nata a Novara il 20/10/1967;
- Dott. David Lifodi, nato a Siena il 16.08.1976;
- Dott.ssa Sara Lilliu, nata a Oristano il 26.02.1980;
- Dott.ssa Anna Majuri, nata a Catania il 21/02/1976;
- Dott.ssa Simona Piselli, nata a Foligno il 16/07/1975;

Modulo su ALMA Ricerca e Servizi:

- Dott.ssa Eleonora Bassi, nata a Firenze il 31/05/1957;
- Dott.ssa Emanuela Pisanu, nata a Roma il 5/02/1971;
- Dott.ssa Cecilia Sperduti, nata a Arezzo il 22/04/1961;

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

- Dott.ssa Silvia Aurigi, nata a Siena il 4/09/1970;
- Dott.ssa Mariapia Bindi, nata a Siena il 10/09/1955;
- Dott.ssa Sabrina Celi, nata a Catanzaro il 06/06/1970;
- Sig.ra Maria Cristina Costantini, nata a Siena il 04/05/1964 (OLP, vd. il c.v. al punto 16 della scheda progetto);
- 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;
- Sig. Nicola Semboloni, nato a Siena il 10/01/1967.

Modulo sui 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:

- 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;
- Dott. Roberto Faleri, nato a Siena l'8/09/1965;
- 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, sulle tematiche della digitalizzazione, 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: Sig.ra Lorella Caselli, Dott.ssa Maria Teresa

Ferraro, Sig.ra Silvia Gabbrielli, Dott.ssa Silvia Moschini, Sig. Simone Santi.

Modulo sulla Comunicazione: 25 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 Patrizia Caroni, Dott.ssa Anna Gorini, Dott. David Lifodi, Dott.ssa Sara Lilliu, Dott.ssa Anna Majuri, Dott.ssa Simona Piselli.

Modulo su ALMA Ricerca e Servizi: 15 ORE

Temi affrontati:

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

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Dott.ssa Eleonora Bassi, Dott.ssa Emanuela Pisanu, Dott.ssa Cecilia Sperduti.

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 Silvia Aurigi, Dott.ssa Mariapia Bindi, Dott.ssa Sabrina Celi, Sig.ra Maria Cristina Costantini, Dott. Alessandro Giunti, Dott.ssa Cristina Mencarelli, Dott. Luca Peruzzi, Sig. Nicola Semboloni.

Modulo sui Progetti di digitalizzazione: 10 ORE

Temi affrontati:

- problematiche di gestione e conduzione dei progetti di digitalizzazione;
- procedure e tecniche di digitalizzazione;

Il Docente sarà il Dott. Duccio Maria Di Blasi.

Modulo per la conoscenza dei principali servizi rivolti al pubblico: 10 ORE

Temi affrontati:

- La pianificazione dei servizi e la loro modalità di gestione all'interno dello SBA
- La gestione del primo reference e della consulenza bibliografica approfondita; servizio Chiedi in Biblioteca (piattaforma Question Point)

• I servizi interbibliotecari: Document Delivery e Prestito Interbibliotecario; Saranno coinvolti i seguenti Docenti: 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, 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 firma digitale



Il Responsabile legale dell'ente
Prof. Francesco Frati