

ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

ENTE

1) *Ente proponente il progetto (*)*

Università degli Studi di Siena

1.1) *Eventuali enti attuatori*

2) *Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente (*)*

NZ00770

3) *Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente (*)*

Albo Regione Toscana

3

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto(*)*

Welcome to the library: inclusione e qualità nei servizi agli utenti

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1) (*)*

Patrimonio artistico e culturale - Area 1: Cura e conservazione biblioteche

6) *Durata del progetto (*)*

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) *Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento (*)*

7.1) *Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori(*)*

A seguito di una recente riorganizzazione la Divisione Coordinamento Sistema Bibliotecario (d'ora in poi SBA), referente del progetto nel suo complesso, è diventata una articolazione dell'Area ricerca, biblioteche, internazionalizzazione e terza missione dell'Ateneo. La nuova Area ha come missione 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, di promuoverne la qualità e di attuare il trasferimento tecnologico e delle conoscenze (Terza Missione). E' altresì affidato a questa area organizzativa il compito di promuovere e rafforzare il carattere e l'apertura internazionale della didattica di Ateneo, potenziando la mobilità esterna e l'attrazione di docenti e studenti stranieri. Attraverso il Sistema Bibliotecario d'Ateneo, l'Ateneo promuove e rafforza le attività relative all'erogazione dei servizi bibliotecari a supporto delle attività di ricerca e didattica. Lo SBA è costituito da un Coordinamento a cui fanno riferimento le Biblioteche di Area (Economica, Giuridico-politologica, Umanistica, Medico-farmaco-biologica 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.

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto(*)*

La Comunità Accademica Senese, principale beneficiaria nel suo complesso delle azioni previste, è costituita da varie componenti (studenti, docenti, personale tecnico amministrativo).

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

- 15.995 Studenti iscritti a Corsi di Laurea triennale, magistrale, ciclo unico A.A. 2017/2018 (fonte MIUR)
- 1.129 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 2017/2018; (fonte CINECA)
- 718 Docenti in servizio al 31/12/2017;
- 37 Collaboratori linguistici
- 948 Unità di personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato, determinato e tecnologi al 31/12/2017.

Sul fronte dell'internazionalizzazione, considerato uno degli asset strategici dell'Ateneo, sono 340 le Università europee che hanno accordi di collaborazione nell'ambito del progetto LLP/Erasmus, 250 le borse Erasmus di mobilità per attività di studio e circa 45 borse Erasmus placement che vengono bandite ogni anno. Sono importanti anche i numeri

delle Università straniere che hanno accordi di collaborazione con la nostra Università :

239 in Europa, Africa, America Latina, Canada, Federazione Russa, Giappone, Medio Oriente, USA, Vietnam per accordi di collaborazione didattico-scientifica

72 le Università straniere che hanno accordi di collaborazione per dottorati internazionali

20 le Università straniere che hanno accordi di collaborazione per master internazionali

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 **25** 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 dell'Università di Siena dove confluiscono anche i records relativi al patrimonio bibliografico di alcune biblioteche cittadine che compongono, insieme all'Ateneo, il Servizio Bibliotecario Senese. Alcuni dati riferibili al 2017, riferibili al patrimonio posseduto e alla frequenza d'uso da parte dell'utenza.

Sistema Bibliotecario di Ateneo	2017
Numero di monografie cartacee (libri moderni, antichi e manoscritti)	890.031
Numero periodici cartacei	29.886
Numero di titoli di periodici elettronici	63.457
Numero di banche dati	544
Numero di libri elettronici	59.645

Sistema Bibliotecario di Ateneo	2017
Prestiti patrimonio bibliografico - totale anno	51.677
Prestiti libri di testo - totale anno	15.735
Rinnovi online	5.044

Da segnalare inoltre che il Catalogo SBS ha assunto negli anni una importante dimensione internazionale grazie al fatto che i suoi dati affluiscono regolarmente ed è quindi

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.

Con riferimento alla Biblioteca elettronica, questa è disponibile 24 ore su 24 ed anche fuori della rete di Ateneo attraverso un servizio di proxy. Il suo uso è in costante aumento:

Sistema Bibliotecario di Ateneo	2015	2016	2017
Download full text periodici elettronici Counter	291.736	347.288	425.403
Ricerche su banche dati Counter	65.529	99.742	108.631

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 e ricercatori. Indagini svolte dai volontari di SCN di un precedente progetto hanno evidenziato la necessità 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.

Per completare il quadro di insieme relativo al patrimonio del Sistema Bibliotecario d'Ateneo e ai servizi offerti è utile ricordare che in OneSearch, il portale di ricerca dello SBA, è integrato anche il Repository Istituzionale **USiena Air**, archivio delle pubblicazioni dei docenti e dei ricercatori dell'Ateneo, con oltre 70.000 prodotti in costante aggiornamento.

Va infine ricordato 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, Fabrizio De André, Riccardo Francovich, Franco Fortini, Richard Goodwin, Franco Romani, Giulio La Volpe, Alessandro Parronchi, Sandro Pertini, Marino Raichich, Francesco Scaduto. Per alcuni di questi fondi nel tempo sono state effettuate campagne di digitalizzazioni, nelle quali sono stati coinvolti i volontari del Servizio Civile Nazionale e Regionale.

Nel corso del 2015 l'Università di Siena di concerto con quelle di Pisa e Firenze, ha avviato un progetto destinato all'innovazione tecnologica per i Sistemi bibliotecari e allo sviluppo di servizi integrati per gli utenti.

Il progetto, denominato **SBART** [Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana] ha già raggiunto alcuni obiettivi: la realizzazione di un'interfaccia di ricerca bibliografica unica

ONEsearch, che consente di ricercare cumulativamente su tutti i cataloghi degli Enti coinvolti, oltreché su quelli specifici delle singole biblioteche.

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. 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 redistribuire le risorse per focalizzarle sull'ampliamento dei servizi di biblioteca, sia interni che esterni, supportando direttamente la ricerca e l'insegnamento.

Altro obiettivo raggiunto dal progetto SBART è rappresentato da un sistema integrato, denominato **Pin&Print**, che in oltre 30 biblioteche di Siena, Pisa e Firenze offre la possibilità agli utenti di accedere ai servizi di fotocopione, stampe e scansioni agli stessi prezzi e con la possibilità di inviare lavori in esecuzione anche da remoto. Da qualche mese tutti questi servizi sono stati integrati all'interno di una tessera unica, promossa dalla Regione Toscana e dalle Università di Siena, Pisa e Firenze, attraverso la quale è possibile per gli studenti accedere ai servizi bibliotecari, ma anche alle mense oltreché a un'ampia serie di servizi aggiuntivi (cinema, teatri, eventi culturali, ecc.).

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, vengono 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 a breve sarà attivata una chat online per rispondere in diretta alle richieste degli utenti.

Sulla base dei risultati acquisiti in recenti indagini di customer satisfaction, nelle quali sono stati coinvolti i volontari dei progetti *Sai che in biblioteca puoi* e *Biblionarrando*, è emersa chiaramente la necessità di una costante sensibilizzazione degli utenti nei confronti dei servizi offerti dalle Biblioteche dell'Ateneo, che risultano in genere poco conosciuti, ma che una volta scoperti sono molto apprezzati e utilizzati. Questo è particolarmente vero per gli studenti stranieri che hanno oggettive difficoltà a inserirsi non solo nell'ambiente universitario, ma spesso anche nel tessuto cittadino.

Da questa tipologia di utenti viene frequentemente la richiesta di ricevere assistenza all'uso della piattaforma di ricerca OneSearch e sulle modalità di fruizione delle nostre collezioni cartacee ed elettroniche.

Questo avviene anche perché mentre per gli studenti italiani vengono via via proposte, anche se non in maniera sistematica e diffusa, varie iniziative tese alla promozione dei servizi resi dalle Biblioteche, al momento non abbiamo ancora una programmazione

analoga in lingua inglese per gli studenti internazionali.

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto ()*

Il progetto **Welcome to the library** è rivolto a tutti gli utenti delle Biblioteche dell'Ateneo, ma in particolare agli 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. Tra gli studenti sarà poi oggetto di programmazione specifica la cura degli studenti internazionali e in mobilità, il cui numero è aumentato negli ultimi anni, raggiungendo circa il 10% degli studenti iscritti, che rappresenta una delle percentuali più alte nel Paese. Questi utenti hanno esigenze peculiari non solo di conoscenza dei servizi bibliotecari, ma dell'organizzazione universitaria in genere.

Ugualmente, il progetto si propone di avvicinare docenti e ricercatori in mobilità, che arrivano nel nostro Ateneo grazie ai tanti progetti di cooperazione internazionale.

Anche la comunità locale risulta beneficiaria delle azioni progettuali previste, dal momento che lo SBA offre 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 infatti 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.

7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.

8) Obiettivi del progetto ()*

IL progetto **Welcome to the Library** si propone come primo obiettivo quello di promuovere tutti i servizi offerti dal Sistema Bibliotecario e in particolare quelli più innovativi come il servizio di riproduzione e stampe **Pin&Print** e **Chiedi in Biblioteca**, tuttavia lo scopo principale è quello di far conoscere l'importante patrimonio bibliografico e documentale dell'Ateneo, disponibile attraverso la piattaforma di ricerca OneSearch, e quello di accrescere la capacità degli utenti di effettuare ricerche bibliografiche via via più puntuali e documentate, riconoscendo questa abilità come skill fondamentale per la crescita culturale e professionale.

I volontari saranno coinvolti direttamente in un processo formativo articolato e sviluppato su vari fronti, in modo da acquisire le competenze necessarie per consentire loro di effettuare un

buon **servizio di front office e primo reference**, in modo tale da rispondere alle esigenze degli utenti, che variano sensibilmente in relazione allo stato di avanzamento del proprio curriculum universitario.

In modo particolare con questo progetto è nostra intenzione riuscire a raggiungere gli studenti internazionali e in mobilità, sempre più numerosi negli ultimi anni, che hanno difficoltà ad orientarsi all'interno dei servizi offerti dall'Ateneo e a rapportarsi con i principali strumenti di ricerca bibliografica che la rete documentaria senese può offrire loro.

Questo obiettivo sarà raggiunto attraverso una stretta collaborazione con l'URP dell'Ateneo, che costituisce il primo punto di accesso alle informazioni per tutti gli studenti, in modo particolare per gli stranieri. Insieme a questo Ufficio e alla Divisione Relazioni Internazionali saranno messe a punto azioni comuni che favoriscano l'accoglienza e l'integrazione degli studenti stranieri in mobilità. Al fine di rendere efficace l'attività dei volontari, questi avranno una formazione dedicata agli aspetti peculiari della comunicazione istituzionale e alle tematiche dell'ascolto e dell'inclusione, formazione questa curata dai colleghi dell'Ufficio Comunicazione e portale d'Ateneo e dalla responsabile del Servizio Ascolto e Inclusione, che l'Ateneo di Siena ha creato, primo in Italia, per promuovere la valorizzazione delle studentesse e degli studenti in un ambiente accademico diversificato e inclusivo. I volontari potranno usufruire anche del Laboratorio self-access del Centro Linguistico d'Ateneo, dove è possibile sia migliorare il proprio livello di conoscenza di una lingua straniera sia intraprendere lo studio di una nuova lingua studiando in modo autonomo.

Nel corso dell'anno saranno organizzati dal Sistema Bibliotecario **corsi di ricerca bibliografica** con una impostazione teorico-pratica rivolta agli studenti delle lauree triennali e magistrali, durante questi corsi i volontari, già formati, avranno un ruolo attivo sia durante le lezioni sia nelle esercitazioni affiancando gli studenti in una modalità peer-to-peer, che risulta particolarmente efficace.

Fra gli obiettivi del progetto non dobbiamo nemmeno dimenticare l'assistenza a docenti e ricercatori in mobilità, che arrivano nel nostro Ateneo grazie ai tanti progetti di cooperazione internazionale.

La promozione dei servizi bibliotecari e la valorizzazione di questi, come strumento fondamentale di didattica e ricerca, avverrà anche attraverso la presenza nelle più importanti manifestazioni organizzate dall'Ateneo: Open days, Career Day, La notte dei ricercatori, Graduation Day e tutte le manifestazioni organizzate per accogliere gli studenti stranieri e in mobilità.

In queste occasioni sarà utile la collaborazione dell'Associazione USiena Alumni (vd. lettera di partenariato al punto **25** della scheda progetto) che già in passato ha affiancato lo SBA nella realizzazione del concorso letterario-fotografico previsto nel progetto *Biblionarrando* e nelle attività del progetto *La Biblioteca in un click*.

L'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.

Altro obiettivo del progetto è quello di estendere la conoscenza del patrimonio bibliografico e documentale all'intera rete senese, per questo sarà importante la sinergia con la Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (vd. lettera di partenariato al punto **25** 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 e documentale 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).

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (*)*

9.1) *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, alla conoscenza e all'uso della piattaforma tecnologica di ricerca bibliografica OneSearch, vd. *punti 7.2 e 8*, con una particolare attenzione a banche dati e risorse elettroniche.
- 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.
- I volontari, affiancati dagli operatori di progetto, saranno coinvolti nelle attività di comunicazione interna/esterna attraverso la produzione di materiale tradizionale come manifesti e brochure e collaboreranno alla programmazione e aggiornamento dei siti web e FB dello SBA e delle Biblioteche di area.
- I volontari lavoreranno, insieme al personale strutturato, al front office delle Biblioteche effettuando **servizio di primo reference e prestito del materiale bibliografico** (compresi i servizi di prestito interbibliotecario e document delivery).
- Durante i **corsi di ricerca bibliografica** che verranno organizzati dal Sistema Bibliotecario (vd. punto 8), i volontari collaboreranno in aula con i docenti e saranno impegnati in prima persona nelle esercitazioni pratiche, gestendo le attività con gli studenti.
- 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.

9.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(*)*

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: 100% formazione generale;
- Mesi 1-12: 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 25*);
 - Mesi 4-9: 30% rimanente formazione specifica;
 - Mesi 4-12: realizzazione di manifesti e brochure, collaborazione alla programmazione e aggiornamento dei siti web e FB dello SBA e delle Biblioteche di area;
 - 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 4-12: partecipazione ai corsi di ricerca bibliografica, organizzati dallo SBA e/o dalle singole biblioteche di area, a supporto dei bibliotecari come tutor di aula e nelle esercitazioni pratiche.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FORMAZIONE												
Generale												
Specifica 70%												
Specifica 30%												
ATTIVITA'												
Front-office (prestito, prestito interbibliotecario, document delivery e primo reference)												
Comunicazione (realizzazione di manifesti e brochure, collaborazione alla programmazione e aggiornamento dei siti web e FB dello SBA e delle Biblioteche di area)												
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)												
Corsi di ricerca bibliografica (tutor di aula e nelle esercitazioni pratiche)												

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto(*)

Completato il periodo della formazione, i volontari saranno inseriti a pieno titolo nell'organizzazione del lavoro e seppur affiancati dagli operatori di progetto e dai bibliotecari, saranno ben presto autonomi e in grado di gestire le attività di front office delle Biblioteche di Area.

In modo particolare i volontari si occuperanno di gestire le transazioni di prestito e restituzione del materiale librario, di offrire assistenza agli utenti, fornendo all'inizio informazioni di base sia sui servizi della biblioteca che sull'uso della piattaforma di ricerca. Da varie indagini effettuate nel tempo è risultato che il rapporto peer-to-peer che i volontari riescono ad instaurare con gli studenti è molto efficace nel comunicare sia i servizi offerti dalle Biblioteche che l'uso della piattaforma OneSearch.

A seguito dell'approfondimento della formazione specifica, i volontari avranno un ruolo sempre più partecipe nell'attività di reference anche avanzato, fornendo consulenza bibliografica più puntuale e supporto alle diverse esigenze degli utenti.

In relazione alla presenza degli studenti internazionali, iscritti ai corsi dell'Ateneo o in mobilità, e

ai docenti e ricercatori presenti in Ateneo a seguito di progetti di cooperazione internazionale, i volontari, opportunamente formati sulle tematiche specifiche di questi utenti, potranno offrire un valido supporto di orientamento sui servizi dell'Ateneo, oltre che del Sistema Bibliotecario. Importante sarà anche il ruolo dei volontari nell'attività di comunicazione come descritta al punto 9.1. Infatti potranno contribuire fattivamente all'aggiornamento delle pagine web dello SBA e delle Biblioteche di area e ideare e realizzare insieme ai colleghi la programmazione delle pagine Facebook.

9.4) 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.
- 2 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 25*).
- 2 bibliotecari esperti della Biblioteca Comunale degli Intronati per l'organizzazione della visita alle collezioni e servizi della struttura (*cf. punto 25*).

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (*)	19
11) Numero posti con vitto e alloggio	0
12) Numero posti senza vitto e alloggio	19
13) Numero posti con solo vitto	0
14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (*)	25
15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(*)	5

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori 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 (*cf. punto 21 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/gennaio, 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.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Biblioteca di Area Economica	Siena	Piazza San Francesco 7	16437	3	Capacci Annalisa	14/02/1967	CPCNLS67B54I726J	Badalamenti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
2	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Medicina)	Siena	Strada de Le Scotte	16439	2	Cintorino, Anna	24/05/1959	CNTNNA59E64I726X	Badalamenti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
3	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica (ex Farmacia)	Siena	Via Aldo Moro 2 – San Miniato	16440	2	Ferri, Simonetta	08/02/1967	FRRSNT67B48I726A	Badalamenti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
4	Biblioteca di Area Giuridico Politologica “Circolo Giuridico”	Siena	Via P. A. Mattioli 10	16446	3	Giunti Alessandro	23/09/1959	GNTLSN59P23F598C	Badalamenti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M
5	Biblioteca di Area Umanistica	Siena	Via Fieravecchia 19	16445	4	Grassi Anna Maria	01/07/1966	GRSNMR66L41C741O	Badalamenti Guido	21/07/1957	BDLGDU57L21D612M

6	Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica (S. Niccolò)	Siena	Via Roma 56	16447	3	Simi Annalisa	07/08/ 1965	SMINLS65M47I 726X	Badalame nti Guido	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D612M
7	Biblioteca di Area Umanistica	Arezzo	Viale Cittadini 33	3208	2	Veneri Monica	10/06/ 1968	VNRMNC68H50 I726X	Badalame nti Guido	21/07/ 1957	BDLGDU57L21D612M

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

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 e Universale 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, **UnisiLife** - il quotidiano universitario on line, le pagine web dell'Area del Personale e del Sistema Bibliotecario di Ateneo (5).

19) *Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (*)*

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

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

NO	
----	--

21) 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 (*cf. con il punto 43 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.

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

NO

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

Saranno richiesti ai volontari i seguenti requisiti :

- diploma di scuola media superiore
- buona conoscenza della lingua inglese
- sarà valutata positivamente la conoscenza di una seconda lingua
- 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

24) *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;
- **3.000,00 euro** costo docenza per i corsi di formazione specifica

Per un totale di € **4.000,00**

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (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 **7.2** 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. Sarà anche illustrato il fondo antico, ricco di manoscritti, incunaboli e cinquecentine e le collezioni digitali. Obiettivo primario è quello di un 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 **7.2** e **8** della scheda progetto).
- **Associazione USiena 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 (vd. punto **8** della scheda progetto).

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)*

Saranno utilizzate per l'attuazione degli obiettivi progettuali (vd. punti **7.2** 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 COMPETENZE ACQUISIBILI

27) 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.

28) 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*).

29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae*

Ai volontari verrà rilasciato **ATTESTATO SPECIFICO**

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *Sede di realizzazione (*)*

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

31) *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.

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti(*)*

NO

33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)

Come indicato nelle *Linee guida*, si prevede che le 42 ore di formazione generale programmate siano erogate per il 60% (25 ore) tramite lezioni frontali e per il restante 40% (17 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.

34) 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. Questo tipo di formazione risulterà particolarmente utile in relazione al focus del progetto, che intende far conoscere al meglio il nostro Ateneo e i servizi che offerti alla platea tutta degli studenti e in modo particolare agli studenti stranieri.

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.

35) *Durata (*)*

42 ore.

Come previsto dalle *Linee Guida* l'Ateneo si impegna ad erogare e certificare l'intero monte ore di formazione generale entro e non oltre il 180. giorno dall'avvio del progetto stesso

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione (*)*

Università degli studi di Siena, via Banchi di Sotto 55.

Qualora non siano disponibili aule presso il Palazzo del Rettorato, saranno scelte sistemazioni sempre all'interno degli edifici appartenenti alla stessa Istituzione

37) *Modalità di attuazione (*)*

In proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente

38) Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli (*)

Qui di seguito indichiamo i formatori coinvolti nei diversi moduli della formazione specifica con l'indicazione sintetica delle competenze specifiche. Per il dettaglio si rimanda ai CV allegati al progetto:

Modulo	Nominativo	dati anagrafici	competenze specifiche
ALMA Ricerca e Servizi	<i>Eleonora BASSI</i>	Firenze 31/05/1957	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Umanistica di Siena, con specifica esperienza sia come operatore di Servizio Civile che nella formazione sulle tematiche della descrizione bibliografica e sul gestionale ALMA
ALMA Ricerca e Servizi	<i>Emanuela PISANU</i>	Roma 05/02/1971	Bibliotecaria in servizio presso l'Ufficio Servizi di Supporto alle Biblioteche, con specifica esperienza nella implementazione dei gestionali Aleph e Alma e nella formazione del personale bibliotecario e dei volontari del Servizio Civile
ALMA Ricerca e Servizi	<i>Cecilia SPERDUTI</i>	Arezzo 22/04/1961	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Umanistica di Arezzo, con specifica esperienza sia come operatore di Servizio Civile che nella formazione sulle tematiche della descrizione bibliografica e sul gestionale ALMA
ALMA Ricerca e Servizi	<i>Marta ZORAT</i>	Venezia 27/01/1965	Bibliotecaria in servizio presso l'Ufficio Servizi di Supporto alle Biblioteche, con specifica esperienza nella implementazione dei gestionali Aleph e Alma e nella formazione del personale bibliotecario e dei volontari del Servizio Civile
Piattaforma OneSearch	<i>Silvia AURIGI</i>	Siena 04/09/1970	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Scientifico-tecnologica di Siena, con specifica esperienza nel servizio di consulenza bibliografica avanzata e consultazione di banche dati di settore

Modulo	Nominativo	dati anagrafici	competenze specifiche
Piattaforma OneSearch	<i>Mariapia BINDI</i>	Siena 19/09/1955	Responsabile della Biblioteca di Area Economica, è formatore generale dell'Ateneo per il Servizio Civile Nazionale e Regionale. All'interno del Coordinamento Sistema Bibliotecario d'Ateneo si occupa dell'acquisizione delle Risorse elettroniche (ejournals e banche dati)
Piattaforma OneSearch	<i>Sabrina CELI</i>	Catanzaro 06/06/1970	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Umanistica di Siena, con specifica esperienza nel servizio di consulenza bibliografica avanzata e consultazione di banche dati di settore
Piattaforma OneSearch	<i>Alessandro GIUNTI</i>	Monteriggioni (Siena) 23/09/1959 (OLP, vd. punto 17 della scheda progetto)	Bibliotecario in servizio presso la Biblioteca di Area Giuridico-politologica Circolo Giuridico, con specifica esperienza nel servizio di consulenza bibliografica avanzata e consultazione di banche dati di settore
Piattaforma OneSearch	<i>Cristina MENCARELLI</i>	Pavullo nel Frignano (Modena) 29/07/1971;	Bibliotecaria in servizio presso il Coordinamento Sistema Bibliotecario d'Ateneo, si occupa di gestione delle risorse elettroniche e di anagrafe della ricerca, per la quale coordinata il Gruppo di lavoro dedicato. Ha lunga esperienza di formazione sulle piattaforme di ricerca, anche per i volontari di Servizio Civile
Piattaforma OneSearch	<i>Luca PERUZZI</i>	Arezzo 28/01/1974	Bibliotecario in servizio presso la Biblioteca di Area Umanistica di Arezzo, con specifica esperienza nel servizio di consulenza bibliografica avanzata e consultazione di banche dati di settore, si occupa anche di formazione degli studenti

Modulo	Nominativo	dati anagrafici	competenze specifiche
Piattaforma OneSearch	Nicola SEMBOLONI	Siena 10/01/1967	Bibliotecario in servizio presso la Biblioteca di Area Economica, si occupa di reference avanzato, consultazione delle banche dati fattuali di ambito economico, nonché di prestito interbibliotecario, fa parte del Gruppo di lavoro che gestisce la piattaforma Question Point
Servizi al pubblico	Annalisa CAPACCI	Siena 14/02/1967 (OLP, vd. punto 17 della scheda progetto)	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Economica, si occupa di reference avanzato, gestione del prestito in sede e del prestito interbibliotecario, per la Biblioteca di Area Economica si occupa inoltre di comunicazione
Servizi al pubblico	Stefania CASATI	Brindisi 07/03/1972	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Medico-farmacobiologica, sede di San Miniato, si occupa di reference avanzato e prestito interbibliotecario, nonché di formazione e assistenza agli utenti
Servizi al pubblico	Fausta COSCI	Siena 28/02/1972	Bibliotecaria presso il Servizio di supporto alle Biblioteche, si occupa in modo specifico della gestione del sistema antiplagio adottato in Ateneo
Servizi al pubblico	Roberto FALERI	Siena 08/09/1965	Bibliotecario in servizio presso la Biblioteca di Area Medico-farmacobiologica, sede Le Scotte, si occupa di reference avanzato e prestito interbibliotecario, fa attività di formazione e coordina il Gruppo di lavoro sul Reference online, che utilizza la piattaforma Question Point
Servizi al pubblico	Anna Maria GRASSI	Cisternino (Br) 01/07/1966 (OLP, vd. punto 17 della scheda progetto)	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Umanistica di Siena, oltre all'esperienza di operatore di Servizio Civile, si occupa di catalogazione del materiale librario ed è responsabile della Mediateca della Biblioteca

Modulo	Nominativo	dati anagrafici	competenze specifiche
Servizi al pubblico	<i>Nicola SEMBOLONI</i>	Siena 10/01/1967	Bibliotecario in servizio presso la Biblioteca di Area Economica, si occupa di reference avanzato, consultazione delle banche dati fattuali di ambito economico, nonché di prestito interbibliotecario, fa parte del Gruppo di lavoro che gestisce la piattaforma Question Point
Servizi al pubblico	<i>Annalisa SIMI</i>	Siena 07/08/1965 (OLP, vd. punto 17 della scheda progetto)	Bibliotecaria in servizio presso la Biblioteca di Area Scientifico-tecnologica di Siena, si occupa in modo particolare di misurazione dei servizi e in questo ambito coordina il Gruppo di lavoro sulla Misurazione
Relazioni Internazionali	<i>Maria Candida CALVO VICENTE</i>	Marsiglia (Francia) 12/11/1966	Tecnico Amministrativo in servizio presso la Divisione Relazioni Internazionali dell'Ateneo, si occupa in modo specifico di programmi comunitari relativi alla mobilità studentesca
Relazioni Internazionali	<i>Angelita CAMPRIANI</i>	Castelfiorentino (FI) 08/05/1966	Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico URP dell'Ateneo e dell'International Place, sportello rivolto al pubblico internazionale
Relazioni Internazionali	<i>Annalisa POGGIALINI</i>	Siena 02/04/1958	Responsabile della Divisione Relazioni Internazionali dell'Ateneo di Siena
Comunicazione Istituzionale	<i>Patrizia CARONI</i>	Siena 25/06/1960	Responsabile Ufficio Comunicazione e portale d'Ateneo, si occupa della comunicazione integrata online/cartacea, è responsabile dell'attività sui social network dell'Ateneo e della gestione del marchio "Università di Siena"
Comunicazione Istituzionale	<i>David LIFODI</i>	Siena 16/08/1976	Tecnico amministrativo in servizio presso l'Ufficio Comunicazione e portale d'Ateneo, svolge attività di promozione delle iniziative di carattere istituzionale e divulgativo dell'Ateneo, si occupa di organizzare la comunicazione sul sito web dell'Ateneo e sui social network

Modulo	Nominativo	dati anagrafici	competenze specifiche
Comunicazione Istituzionale	Anna MAJURI	Catania 21/02/1976	Tecnico amministrativo in servizio presso l'Ufficio Comunicazione e portale d'Ateneo, si occupa di ideare e attuare campagne di informazione su temi, oggetti ed eventi di natura istituzionale, si occupa dello sviluppo dell'architettura dell'informazione dei siti web istituzionali, in particolare il portale d'Ateneo, i siti dei Dipartimenti e dei corsi di studio
Comunicazione Istituzionale	Cristina RUBEGNI	Siena 05/12/1977	Counselor professionista, è referente del Servizio di Ascolto, consulenza e inclusione dell'Ateneo, rivolto agli studenti

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale" (*)*

Qui di seguito indichiamo i formatori coinvolti nel Modulo concernente la formazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile con l'indicazione sintetica delle competenze specifiche. Per il dettaglio si rimanda ai CV allegati al progetto:

Nominativo	dati anagrafici	competenze specifiche
Simone BARBAGLI	nato a Siena l'11.04.1971	Responsabile Servizio Prevenzione e protezione Università degli studi di Siena
Lorella CASELLI	nata a Milano il 22/04/1961	Addetta al Servizio di Prevenzione e Protezione - formatore in materia di salute e sicurezza sul lavoro
Silvia GABBRIELLI	nata a Siena il 16/06/1973	Addetta al Servizio di Prevenzione e Protezione - formatore in materia di salute e sicurezza sul lavoro
Silvia MOSCHINI	nata a Firenze il 19/01/1974	Addetta al Servizio di Prevenzione e Protezione - formatore in materia di salute e sicurezza sul lavoro
Maria Teresa FERRARO	nata a Liestal (Svizzera) il 14/05/1970	Addetta al Servizio di Prevenzione e Protezione - formatore in materia di salute e sicurezza sul lavoro

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

La formazione sarà svolta in aule attrezzate con personal computer collegati ad Internet e videoproiettore, sia mediante lezioni frontali sia attraverso lavori di gruppo e studio di casi. 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 integrata da un'attività di approfondimento 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.

41) *Contenuti della formazione (*)*

Modulo su ALMA Ricerca e Servizi: 23 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
- Introduzione alla gestione in ALMA delle risorse elettroniche

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

Modulo sulla piattaforma OneSearch per l'accesso alle collezioni cartacee, elettroniche e digitali: 15 ORE

Temi affrontati:

- Conoscenze biblioteconomiche di base: cataloghi e formati bibliografici;
- La piattaforma OneSearch;
- Banche dati e strumenti di ricerca di area scientifica, umanistica e di area giuridico-economica, con cenni alle modalità di acquisizione.

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Silvia Aurigi, Mariapia Bindi, Sabrina Celi, Maria Cristina Costantini, Alessandro Giunti, Cristina Mencarelli, Luca Peruzzi, Nicola Semboloni.

Modulo per la conoscenza dei principali servizi rivolti al pubblico: 12 ORE

Temi affrontati:

- La pianificazione dei servizi e la loro modalità di gestione all'interno dello SBA
- Le collezioni archivistiche e la mediateca
- 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: Annalisa Capacci, Stefania Casati, Roberto Faleri, Anna Maria Grassi, Nicola Semboloni, Annalisa Simi

Modulo Relazioni Internazionali: 20 ORE

Temi affrontati:

- L'internazionalizzazione dell'Università di Siena: stato dell'arte e prossimi obiettivi
- Le opportunità di studio e formazione all'estero per gli studenti
- I servizi di accoglienza e orientamento studenti internazionali in mobilità e iscritti
- Students helping students: la figura dello studente nella promozione della mobilità internazionale
- I servizi dell'URP: assistenza utenza

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Candida Calvo, Angelita Campriani, Annalisa Poggialini

Modulo sulla Comunicazione Istituzionale: 11 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)
- comunicazione efficace, ascolto attivo, accoglienza e inclusione

Saranno coinvolti i seguenti Docenti: Patrizia Caroni, David Lifodi, Anna Majuri, Cristina Rubegni

42) Durata (*)

Si prevedono 93 ORE di formazione specifica.

L'Ateneo si impegna ad erogare il 70% (65 ore) delle ore di formazione specifica entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, mentre il rimanente 30% (28 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

43) 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 **21** 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 42**), consentendo una valutazione tempestiva della validità del metodo adottato e dei risultati ottenuti per eventualmente approntare interventi correttivi.

Data

Il Responsabile legale dell'ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente /

Il Coordinatore responsabile del Servizio civile universale dell'ente

