

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Università degli Studi di Siena

CODICE REGIONALE: RT2C00158

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	RepIDI: Reputazione IDentità Immagine delle collezioni e dei servizi delle Biblioteche UniSI
1.2 Settore:	valorizzazione del patrimonio storico, artistico e paesaggistico
1.3 Coordinatore:	PEPI ELISABETTA (27/06/1963)
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:	42
1.7.1 Formazione generale Facoltativa   ore:	3
1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:	45
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa   ore:	22
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il contesto territoriale ed istituzionale in cui si realizza il progetto è quello delle cinque Biblioteche di Area dell'Ateneo di Siena coordinate dal Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA).

Le cinque Biblioteche assicurano in modo organizzato e unificato:

- i servizi di informazione per la ricerca bibliografica e documentale;
- la fruizione delle collezioni in formato cartaceo e digitale;
- lo sviluppo, il trattamento, la conservazione e la valorizzazione delle collezioni;
- l'organizzazione di eventi, seminari, mostre.

I principali progetti realizzati negli ultimi anni da SBA con dati misurabili al 31.12.2024 sono:

a. 2015 adozione di ONESearch interfaccia unica di ricerca bibliografica che consente la fruizione del patrimonio bibliografico dell'Ateneo composto da 988.754 monografie cartacee, 25.174 periodici, 595 abbonamenti a periodici cartacei e online, per un totale di 419.424 ricerche effettuate sulla piattaforma, 23.973 prestiti annuali, 2.097 prestiti interbibliotecari (ILL), 8.434 fornitura di documenti (DD);

b. 2017 adozione di ALMA piattaforma catalografica unica per le Biblioteche di Siena, Pisa e Firenze per la gestione dei servizi di Back Office con collegamento al catalogo nazionale (SBN) e ai cataloghi internazionali e redazione di Linee Guida Catalografiche, controllo e manutenzione del catalogo condiviso, inserimento di record bibliografici per un totale di 10.590 localizzazioni e 16.410 inventari annui.

Il progetto intende intervenire sul Catalogo condiviso con interventi di bonifica e incremento di localizzazioni e inventari relativi ai fondi speciali non ancora "trattati". L'incremento previsto sarà del 15% del numero di localizzazioni e di inventari annui.

A completamento di queste attività sarà effettuata una Misurazione dei servizi mediante una Customer Satisfaction somministrata ad un campione rappresentativo di studenti per una maggiore efficacia della gestione dei servizi.

### 2.2 Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale del progetto è la promozione e la valorizzazione del patrimonio librario dell'Ateneo attraverso una bonifica del catalogo e un incremento delle localizzazioni e degli inventari nella misura del 15% rispetto ai valori del 2024. Si intende inoltre misurare i servizi offerti dalle Biblioteche con una indagine di Customer Satisfaction atta a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti.

L'apporto significativo dei 10 volontari in servizio civile potrà consistere e nella valorizzazione dei materiali non ancora visibili al pubblico e nella misurazione dei servizi. Tra i bisogni indagati andranno registrati non solo quelli informativi ma anche quelli sociali e relazionali.

I concetti di Reputazione, Identità e Immagine guidano tutte le azioni da svolgere nelle biblioteche per confermare sempre di più il loro ruolo di "piazze del sapere" dove le comunità accademiche costruiscono relazioni, scambi, collaborazioni e opportunità.

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

36

#### 2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

- 1 Responsabile del Sistema bibliotecario di Ateneo (SBA)
- 1 Responsabile di SCR
- 1 Coordinatore di progetto SCR
- 1 Responsabile di progetto SCR

3 selettori dei volontari  
6 operatori di progetto  
10 bibliotecari (oltre al personale summenzionato) per l'approfondimento delle tematiche progettuali  
4 esperti del gruppo Misurazione dello SBA per la predisposizione di una indagine di Customer Satisfaction  
1 esperto del servizio statistico d'Ateneo (Ufficio Sistemi di controllo e performance) per il piano di monitoraggio interno e per l'analisi dati dei questionari di Customer satisfaction  
3 formatori sulle tematiche specifiche relative alla prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro  
3 esperti di comunicazione della Divisione stampa, Comunicazione e Urp di Ateneo  
2 esperti del Gruppo di Lavoro Comunicazione interno allo SBA per le attività di promozione interna alle biblioteche.

#### 2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

Gli obiettivi progettuali definiscono il ruolo e le attività previste per i giovani in servizio civile.

I primi due mesi saranno dedicati alla formazione obbligatoria, generale e specifica, che permetterà ai volontari di familiarizzare con il contesto operativo dell'Ente e di acquisire le conoscenze tecniche necessarie alla realizzazione del progetto.

Le attività saranno coordinate e monitorate dall'Operatore di Progetto coadiuvato da esperti del settore.

Nell'ambito dell'obiettivo generale le attività previste sono:

- 1.1 Collaborazione nei servizi di back-office per il reperimento e riordino dei materiali
- 1.2 Revisioni
- 1.3 Doppi
- 1.4 Scarto
- 1.5 Creazione sezioni
- 1.6 Etichettature dedicate
- 1.7 Miglioramento della manutenzione dello scaffale aperto per il reperimento dei volumi (Verifiche consistenze)
- 1.8 Assistenza del personale nel reperimento delle collezioni a scaffale chiuso (Gestione dei depositi)
- 1.9 Trattamento dei materiali bibliografici sotto il profilo della conservazione e del restauro dei supporti e delle legature
- 1.10 Promozione dei risultati ottenuti sui social e siti web dedicati.

Nell'ambito dell'obiettivo specifico le attività previste sono:

- 2.1 Potenziamento dei servizi di accoglienza, orientamento e assistenza al pubblico
- 2.2 Potenziamento dei servizi di informazioni bibliografiche con particolare attenzione alla ricerca di risorse cartacee ed elettroniche
- 2.3 Potenziamento del servizio di presidio delle stesse collezioni
- 2.4 Potenziamento dei servizi di prestito e prestito interbibliotecario
- 2.5 Customer sulla qualità dei servizi che prevede:
  - 2.5.1 Ideazione del questionario quanti-qualitativo da somministrare ai partecipanti
  - 2.5.2 Somministrazione del questionario
  - 2.5.3 Caricamento del questionario sulla piattaforma open-source LimeSurvey
  - 2.5.4 Analisi del questionario
  - 2.5.5 Analisi qualitativa con approfondimento di alcune tematiche mediante l'uso di un'intervista qualitativa semi-strutturata
  - 2.5.6 Promozione dei risultati sui social.

#### 2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

I volontari lavoreranno 30 ore settimanali su 5 giorni di servizio. Sarà richiesto di prestare servizio su 5 turni di 6 ore ciascuno (mattina e pomeriggio) da lunedì a venerdì. Si richiede:

- Flessibilità oraria
- Rispetto orario del servizio concordato
- Impegno a partecipare alla formazione aggiuntiva regionale
- Impegno a partecipare ad almeno due manifestazioni della Regione Toscana
- Disponibilità ad usufruire dei giorni di permesso previsti in concomitanza delle chiusure obbligatorie, estive e festive, programmate dall'Ateneo.

L'Ente si riserva la possibilità di spostare i giovani in altre sedi dell'Ateneo, diverse da quelle di attuazione assegnate, se necessario, in conformità con la normativa della Regione Toscana (DPGR 10/R/2009, Art. 17, c. 3).

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
BIBLIOTECA DI AREA UMANISTICA AREZZO	Arezzo	VIA LUIGI CITTADINI 33	1
BIBLIOTECA DI AREA UMANISTICA SIENA	Siena	VIA FIERAVECCHIA 19	2
BIBLIOTECA DI AREA GIURIDICO POLITOLOGICA "CIRCOLO	Siena	VIA PIER ANDREA MATTIOLI 10	2
BIBLIOTECA DI AREA ECONOMICA	Siena	VIA SAN FRANCESCO 7	1
BIBLIOTECA DI AREA SCIENTIFICO-TECNOLOGICA-SEDE	Siena	VIA ROMA 56	2
BIBLIOTECA DI AREA MEDICO-FARMACO-BIOLOGICA (EX FARMACIA)	Siena	VIA ALDO MORO 2	1
BIBLIOTECA DI AREA MEDICO FARMACO-BIOLOGICA (EX MEDICINA)	Siena	S.DA delle Scotte	1

## 3.2 Operatori

### Responsabile Progetto

COGNOME: GRASSI NOME: ANNA MARIA

DATA DI NASCITA: 01/07/1966 CF: GRSNMR66L41C741O

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3470030763

#### CORSO FORMAZIONE:

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 21/06/2023

Operatori Progetto

COGNOME: CANTAGALLI NOME: SILVIA  
DATA DI NASCITA: 26/03/1967 CF: CNTSLV67C66I726J  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0577232602  
SEDE: BIBLIOTECA DI AREA ECONOMICA

CORSO FORMAZIONE:  
Tipologia corso: Corso Aggiornamento  
Data corso: 28/02/2023

COGNOME: CHELLINI NOME: CATERINA  
DATA DI NASCITA: 05/05/1968 CF: CHLCRN68E45I726A  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0577 235781  
SEDE: BIBLIOTECA DI AREA GIURIDICO  
POLITOLOGICA "CIRCOLO GIURIDICO"

CORSO FORMAZIONE:  
Tipologia corso: Corso Base  
Data corso: 05/04/2023

COGNOME: FABBRI NOME: ELISA  
DATA DI NASCITA: 11/06/1976 CF: FBBLSE76H51I726Y  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 3385698418  
SEDE: BIBLIOTECA DI AREA MEDICO FARMACO-  
BIOLOGICA (EX MEDICINA)

CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>CASATI</u>	NOME: <u>STEFANIA</u>
DATA DI NASCITA: <u>07/03/1972</u>	CF: <u>CSTSFN72C47B180G</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0577235823</u>
SEDE: <u>BIBLIOTECA DI AREA MEDICO-FARMACO- BIOLOGICA (EX FARMACIA)</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Aggiornamento
Data corso:	01/02/2023

COGNOME: <u>MONACO</u>	NOME: <u>ANTONIETTA</u>
DATA DI NASCITA: <u>04/12/1970</u>	CF: <u>MNCNNT70T44E799B</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>335 8245752</u>
SEDE: <u>BIBLIOTECA DI AREA SCIENTIFICO- TECNOLOGICA-SEDE PRINCIPALE</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	05/04/2023

COGNOME: <u>GIGLI</u>	NOME: <u>LUCILLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>05/12/1972</u>	CF: <u>GGLLLL72T45A3900</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>347/3824753</u>
SEDE: <u>BIBLIOTECA DI AREA UMANISTICA AREZZO</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Aggiornamento
Data corso:	28/02/2023

COGNOME: <u>ALFIERI</u>	NOME: <u>SANDRA</u>
DATA DI NASCITA: <u>30/01/1963</u>	CF: <u>LFRSDR63A70G547W</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3478740419</u>
SEDE: <u>BIBLIOTECA DI AREA UMANISTICA SIENA</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	Corso Base
Data corso:	05/04/2023

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Per quanto riguarda le attività di comunicazione su web, sarà centrale il sito dell'Università di Siena ([www.unisi.it](http://www.unisi.it)), al cui interno sarà creata una sezione specifica che riporterà tutta la documentazione utile alla promozione del Servizio Civile, rilanciando nello stesso tempo quanto sarà prodotto direttamente dalla Regione Toscana. La sezione sarà visibile nella Homepage del sito e nelle parti dedicate alle studentesse e agli studenti. Il sito e gli altri strumenti comunicativi daranno periodicamente conto dello svolgimento del SCR e dei risultati raggiunti.

A tal fine, e per adempiere agli obblighi di informazione e pubblicità dei beneficiari previsti dalla normativa comunitaria per il finanziamento FSE + 2021-2027, daremo visibilità al sostegno fornito dai Fondi UE su tutti i nostri canali online (sito e social media).

Attività cartacea:

Sui social sarà privilegiato il canale ufficiale Unisi di Instagram, con brevi video interviste a ex volontari del Servizio Civile e a referenti di Ateneo che informino sull'opportunità di svolgere questo tipo di servizio, focalizzandosi sugli aspetti formativi e professionalizzanti che possono derivare da questa esperienza, come apprendimento sul campo.

I contenuti video saranno ottimizzati per il formato Reels, sfruttando un linguaggio dinamico per intercettare il target giovanile. Le interviste mireranno a evidenziare il valore aggiunto in termini di soft skills e competenze trasversali.

Saranno utilizzati anche gli altri canali social a disposizione dell'Ateneo (Facebook, X, LinkedIn) con contenuti mirati ai target che costituiscono il principale riferimento di ognuno dei canali. Le attività social saranno graficamente curate e coordinate con l'insieme della campagna. Su LinkedIn, l'attenzione sarà posta sull'esperienza come primo incarico professionale da valorizzare nel curriculum.

Agli studenti, ai laureati e agli Alumni, oltre che a tutti i membri della comunità Unisi, sarà inviata una mail per informare sull'opportunità del servizio Civile e stimolare la partecipazione.

Sarà inviata una mail dedicata a liste di ambito bibliotecario (ad es., la lista dell'Associazione Italiana Biblioteche "aib-cur") per informare e stimolare la partecipazione al Servizio civile.

Sarà infine predisposto per ogni volontario un badge identificativo che riporterà i suoi dati per garantire sicurezza e professionalità ai volontari e per adempiere agli obblighi di informazione e pubblicità dei beneficiari previsti dalla normativa comunitaria per il finanziamento FSE + 2021-2027, dando visibilità al sostegno fornito dai Fondi UE.

SI

La dimensione da campus dell'Università di Siena, con sedi concentrate e spesso nel centro città, favorisce la realizzazione e la diffusione di manifesti (formato 70x100 cm e A3) da affiggere nelle bacheche delle principali sedi didattiche, biblioteche e (in accordo con l'ARDSU) mense e residenze studentesche. I manifesti includeranno un QR Code ben visibile, che reindirizzerà immediatamente alla landing page dell'Università per la consultazione rapida da smartphone.

Tutti i materiali di comunicazione, inclusi i manifesti e le brochure, riporteranno i loghi messi a disposizione dall'autorità di gestione per dare visibilità al sostegno fornito dai Fondi UE (FSE + 2021-2027).

Potrà essere prodotta una brochure da distribuire nelle varie sedi universitarie, con particolare attenzione al Placement Office - Career Service, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e agli Sportelli Segreteria Studenti, dove circola il maggior numero di ragazze e ragazzi potenzialmente interessati al SCR.

I manifesti e la brochure saranno anche distribuiti alle associazioni, enti e realtà del territorio, puntando in particolare a quelle che si occupano di giovani. Sarà importante garantire la distribuzione capillare nei Centri per l'Impiego e negli Uffici Informagiovani dei Comuni della provincia, oltre che nelle scuole superiori come parte dell'attività di orientamento dell'Ateneo. È prevista infine la realizzazione e la diffusione di comunicati stampa istituzionali, indirizzati alle testate locali e alle riviste specializzate in ambito universitario, che si focalizzino sul ruolo dell'Università come soggetto promotore, sottolineando l'importanza dell'esperienza di SCR per la formazione civica e professionale degli studenti.

Spot radiotelevisivi: SI

L'Università di Siena può sfruttare innanzitutto la propria rete accademica. Su Uradio (<https://www.uradio.org/>), la webradio Unisi, potrà girare uno spot audio sul SCR utilizzando un tono giovane e informale con informazioni sintetiche e chiare, basate su durata, requisiti e link di approfondimento dell'esperienza. Con gli stessi criteri, sarà prodotto uno o più video da trasmettere nei monitor presenti nelle principali sedi didattiche e saranno realizzati, a cura degli studenti del laboratorio di giornalismo, dei servizi da trasmettere nell'ambito del Tg Unisi settimanale, sugli stessi monitor, in rete e sui social.

Grazie alla rete capillare di collaborazione con i media locali, potranno essere concordati contenuti informativi o interviste mirate sul SCR alle emittenti radiofoniche e televisive locali, che già trasmettono notiziari o rubriche legate all'Ateneo.

Incontri sul territorio:

SI

L'opportunità del SCR potrà essere diffusa organizzando una specifica Giornata all'interno della programmazione delle più generali iniziative Unisi, con la realizzazione in Rettorato di tavoli informativi sui progetti presentati dall'Ateneo, dove potranno anche essere visionati i video prodotti e consultata la brochure e gli altri materiali cartacei.

Questa Giornata si configurerà come un evento di matching, dove i referenti dei progetti potranno incontrare direttamente gli interessati per discutere i dettagli delle mansioni e delle aspettative, facilitando una scelta consapevole.

La possibilità di svolgere l'esperienza di SCR sarà valorizzata nella partecipazione dei settori dell'Orientamento e del Placement a fiere, saloni e manifestazioni sul territorio.

Altra attività:

Tutte le attività svolte in loco, come la Giornata informativa, le fiere e i saloni, includeranno nelle sedi e sul materiale distribuito l'apposizione dei loghi UE forniti dall'Autorità di Gestione, in ottemperanza agli obblighi di pubblicità del sostegno FSE + 2021-2027.

SI

Altre iniziative potranno essere studiate e realizzate in collaborazione, all'interno, con le Associazioni studentesche e il Sistema bibliotecario d'Ateneo; all'esterno, con l'ARDSU, il Comune e le associazioni di volontariato che coinvolgono in via primaria i giovani. In questi casi sarà creato un Kit digitale, che potrà favorire la diffusione delle informazioni.

Potrà essere prevista una collaborazione con il Servizio di supporto agli studenti stranieri per assicurare che l'informazione raggiunga anche i giovani fuori sede che soddisfano i requisiti regionali di domicilio/residenza, assicurando la massima inclusività della campagna.

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

#### Descrizione Piano:

Il piano di monitoraggio interno del progetto si articolerà in due ambiti di verifica: l'esperienza del giovane (soddisfazione, integrazione e sviluppo di competenze) e l'avanzamento delle attività progettuali. Si intende valorizzare il ruolo attivo dei volontari in servizio civile nel loro percorso di crescita personale e professionale attraverso l'autovalutazione e allo stesso tempo misurare in modo sistematico l'efficacia delle azioni programmate dall'Ente attraverso la verifica dei risultati garantendo l'avanzamento delle attività progettuali.

Si prevedono verifiche ad intervalli regolari con la raccolta periodica dei dati per consentire eventuali interventi di miglioramento sulle criticità che emergono.

Ad inizio percorso si prevede la compilazione di un Questionario in Ingresso per rilevare le aspettative e le motivazioni iniziali dei volontari. A seguire la compilazione di un Questionario Intermedio somministrato allo scadere del primo semestre (sei mesi) teso a fotografare le attività svolte dai volontari, aderenza con gli obiettivi progettuali, eventuali criticità riscontrate, la qualità della formazione, il livello di soddisfazione raggiunto e il livello di integrazione dei volontari nelle sedi di servizio. A fine progetto il Questionario Finale per la valutazione complessiva dei risultati raggiunti, del livello di soddisfazione finale e dell'effettiva acquisizione delle competenze previste. I questionari saranno somministrati o in formato cartaceo o se possibile, attraverso la piattaforma tecnologica LimeSurvey d'Ateneo che permetterà la rapida elaborazione e valutazione comparativa dei dati.

Il monitoraggio prevede continui momenti di riflessione condotti in forma di focus group con l'operatore di progetto, il responsabile di progetto e il coordinatore di progetto, per favorire l'analisi dei risultati e far maturare nei volontari una predisposizione all'autovalutazione del lavoro svolto.

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

In considerazione delle attività che i volontari svolgeranno presso le Biblioteche di Area, e in aggiunta alla formazione specifica offerta dall'Ente che garantirà un approccio consapevole al progetto, il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) stabilisce i seguenti criteri preferenziali per la selezione dei candidati:

- Esperienze pregresse presso Biblioteche e Archivi.
- Conoscenza della lingua inglese a livello B2 (requisito preferenziale).
- Buona conoscenza informatica.

L'Operatore Volontario è tenuto a:

- Garantire la massima partecipazione ai momenti di condivisione della Formazione, della Verifica e del Monitoraggio dell'esperienza.
- Mantenere la riservatezza su fatti e informazioni riguardanti il servizio assegnato.
- Mantenere la riservatezza sui documenti e sui dati visionati; in particolare, dovrà osservare gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (attualmente Regolamento UE 2016/679 - GDPR).
- Dimostrare una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali e al lavoro di équipe.

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali

I volontari avranno a disposizione in ciascuna sede di progetto gli strumenti necessari all'ottimale svolgimento del loro lavoro. In particolare in ogni sede sarà disponibile:

- 1 o 2 postazioni di lavoro a seconda del numero dei volontari previsti;
- telefono fisso;
- 1 o 2 PC o terminali per le postazioni di lavoro del servizio civile per la produzione di contenuti testuali, presentazioni, fogli di lavoro;
- connessione server di rete necessaria allo svolgimento delle attività di front office e di back office del progetto.

Saranno utilizzate per l'attuazione degli obiettivi progettuali (cfr. punti 2.2, 2.4) le seguenti risorse:

- stampanti e scanner delle biblioteche di Area e dallo SBA per la produzione a stampa di materiali di promozione interna del progetto;
- siti web e social network dell'Ateneo e dello SBA per la promozione e sensibilizzazione relativa al servizio civile regionale;
- interfaccia di ricerca OneSearch (software Primo) unico discovery di tutte le piattaforme di ricerca specifiche per il materiale bibliografico, le risorse elettroniche e quelle digitalizzate, l'archivio istituzionale della ricerca;
- software gestionale di automazione della Biblioteca (ALMA): in particolare uso dei moduli della Ricerca, Catalogazione e dei Servizi;
- macchinari e strumentazione professionale necessaria per il restauro, la pulizia e la legatura del libro messi a disposizione della Società Cooperativa "Impegno Sociale" onlus;
- software open source (limeSurvey), per la somministrazione dei Questionari relativi al piano di monitoraggio interno (cfr. punto 3.4) e del Questionario e analisi dati della Customer Satisfaction (cfr. punto 6a).

### 3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 1000

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Ai volontari sarà offerta la partecipazione ad un corso di formazione specialistico - laboratoriale di 12 ore sulle tematiche e le procedure di base per il restauro del libro, la sua corretta manutenzione e pulizia e la legatura conservativa rispondente alle buone pratiche di tutela e valorizzazione del patrimonio librario proposto nell'obiettivo generale del progetto. Il corso di formazione sarà tenuto da docenti esterni all'Ateneo, presso la Società Cooperativa "Impegno sociale" che rilascerà ai volontari un'attestazione delle competenze e professionalità acquisite.

Il costo per lo SBA sarà di 700,00 euro (settecento/00 euro).

Inoltre per realizzare il progetto, agevolare l'apprendimento e la creazione di un archivio digitale della formazione acquisita durante lo svolgimento del servizio civile si prevede di fornire ciascun volontario di un registratore vocale "Wireless Lavalier Microphone".

La disponibilità economica residuale sarà destinata all'acquisto di ulteriori materiali promozionali (gadget) per i volontari. Tutti i benefit acquistati resteranno nella disponibilità dei volontari anche successivamente alla conclusione del Servizio Civile.

Il costo complessivo a carico del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) ammonta a € 300,00 (trecento/00 euro).

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Attestato Corso Prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro

L'Università di Siena, tramite il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), gestisce l'erogazione dei corsi obbligatori di salute e sicurezza per lavoratori ed equiparati, come previsto dall'art. 37 del D.Lgs 81/08 e s.m.i. La formazione è conforme all'Accordo Stato-Regioni del 17 aprile 2025, che definisce i contenuti e la durata minimi dei percorsi formativi in materia di sicurezza. Il corpo docente è composto da professionisti esterni qualificati, inclusi nell'Albo formatori dell'Ateneo. I giovani in servizio civile effettuano un percorso formativo di 12 ore (rischio medio). L'attestato è valido su tutto il territorio italiano, indipendentemente dalla regione di svolgimento, ed è riconosciuto da altre realtà lavorative, pubbliche e private. La Formazione Generale (4 ore) è considerata permanente e non richiede aggiornamento, mentre la validità complessiva dell'attestato è di 5 anni, al termine dei quali è richiesto un aggiornamento quinquennale di 6 ore.

Crediti formativi riconosciuti:

Il Senato Accademico dell'Università degli Studi di Siena, tenuto conto della Legge 6 marzo 2001, n. 64 e della Circolare Ministeriale del 9 luglio 2004 (Prot. 2626), nella seduta dell'11/04/05 ha deliberato il riconoscimento di crediti formativi universitari per l'esperienza del servizio civile secondo i seguenti criteri:

- richiesta formale da parte dello studente;
- presentazione della certificazione delle attività formative specifiche per le quali si chiede il riconoscimento dei crediti;
- 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, ora D.M. 270/2004 ex art. 5 comma 7, 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, per un massimo di 9 CFU.

### 4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRF	Settore RRF
UC 786 - Pianificazione e organizzazione dei materiali didattici e delle	27 - Addetto al supporto nei contesti di apprendimento, alla	Educazione e formazione (17)
UC 791 - Gestione della comunicazione in presenza e on line	27 - Addetto al supporto nei contesti di apprendimento, alla	Educazione e formazione (17)
UC 793 - Rilevazione delle esigenze degli studenti e dei docenti	27 - Addetto al supporto nei contesti di apprendimento, alla	Educazione e formazione (17)
UC 1849 - Assistenza nella ricerca e gestione delle informazioni	421 - Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio	Educazione e formazione (17)

### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale

Tipo	Figura RRF	Settore RRF
UC 2245 - Conservazione del materiale librario e documentale	527 - Tecnica/o dell'ordinamento e della	Trasversale (41)
UC 2247 - Tecnica/o dell'ordinamento e della conservazione del materiale librario e	527 - Tecnica/o dell'ordinamento e della	Trasversale (41)
UC 2246 - Gestione della biblioteca	527 - Tecnica/o dell'ordinamento e della	Trasversale (41)
UC 2243 - Ordinamento e descrizione del materiale librario e documentale	527 - Tecnica/o dell'ordinamento e della	Trasversale (41)

## 5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

### 5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

In conformità con quanto previsto dall'Articolo 21, comma 1, del D.P.G.R. 20 marzo 2009, n. 10/R (Regolamento di attuazione della L.R. 35/2006), la Formazione Generale avrà una durata complessiva di 42 ore e sarà svolta entro i primi due mesi dall'inizio del servizio. Per garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi didattici e valoriali, nonché una reale coesione del gruppo, l'attività formativa si svolgerà esclusivamente in presenza, avvalendosi di esperti con comprovata competenza nelle materie trattate e testimoni qualificati del settore.

L'impianto formativo si fonderà su un insieme di metodologie integrate che renderanno il percorso dinamico e orientato alla pratica. Il principio cardine sarà il metodo partecipativo: il volontario non sarà un semplice fruitore passivo, ma un protagonista attivo e co-costruttore della conoscenza. Attraverso il costante incoraggiamento a esprimere opinioni, porre quesiti e condividere il proprio bagaglio culturale, l'esperienza del singolo verrà trasformata in un patrimonio comune, favorendo la responsabilità condivisa e lo sviluppo di solide competenze relazionali.

L'erogazione dei contenuti rispetterà l'obbligatoria distinzione in due approcci principali, entrambi svolti in aula o in spazi fisici dedicati, con rigorosa attenzione alla quota oraria non formale.

1. **APPROCCIO FORMALE:** Destinato alla trasmissione di contenuti didattici essenziali (Costituzione, Obiezione di Coscienza, la normativa sul Servizio Civile, ecc.), ma reso sistematicamente interattivo tramite dibattiti e sessioni di Q&A per evitare la mera lezione frontale.

2. **APPROCCIO NON FORMALE:** Almeno il 40% del monte ore complessivo sarà dedicato a dinamiche non formali ed esperienziali, mirate a creare una relazione orizzontale e a sviluppare competenze trasversali (soft skills).

Le tecniche utilizzate includono:

- analisi e discussione di case study per stimolare il problem solving di gruppo e la gestione efficace dei conflitti;
- simulazioni e role playing per praticare abilità comunicative, gestione dei conflitti e tecniche di inclusione;
- tecniche di co-costruzione della conoscenza (come il Brainstorming Guidato o World Café) volte a sistematizzare l'esperienza e il patrimonio culturale dei volontari su temi valoriali come Cittadinanza Attiva e Intercultura;
- lavori di gruppo cooperativi che promuoveranno l'apprendimento reciproco.

Tale impostazione mira ad assicurare un intervento formativo di qualità, capace di fornire ai volontari non solo le competenze necessarie per l'immediato svolgimento delle attività progettuali, ma anche strumenti durevoli per il loro arricchimento personale e professionale.

## 5.2 Contenuti della formazione:

La formazione generale si uniformerà alle Linee Guida del Servizio Civile Universale 2023 (Decreto Direttoriale n. 88 del 31 gennaio 2023). Accanto ai temi più tradizionali e fondamentali quali l'educazione alla salvaguardia e promozione dei valori costituzionali, la storia dell'obiezione di coscienza, l'Educazione Civica, la protezione civile, e la legislazione del servizio civile in ottemperanza alle Raccomandazioni del Consiglio della UE del 22 maggio 2018, relative alla promozione dei valori comuni e dell'inclusione, e in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile sottoscritta nel 2015, la formazione integrerà strategicamente nuove tematiche.

Il programma includerà elementi essenziali come l'Educazione alla Cittadinanza Europea, lo Sviluppo Sostenibile e l'Agenda 2030, le Pari Opportunità e l'Inclusione Sociale, l'Educazione Digitale e la Sicurezza in Rete, e la Cultura della Pace e Nonviolenza.

Di seguito sono riportate le tre Macroaree didattiche che costituiscono il percorso, con l'indicazione dei moduli specifici e della durata oraria:

### 1. VALORI E IDENTITÀ DEL SCU E DEL SCR

- 1.1 L'IDENTITÀ DEL GRUPPO IN FORMAZIONE E PATTO FORMATIVO (2 ore)
- 1.2 DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E REGIONALE (4 ore)
- 1.2 DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E REGIONALE – APPROFONDIMENTO Visita alle Stanze della Memoria (3 ore)
- 1.3 IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA – DIFESA CIVILE NON ARMATA E NONVIOLENTA (2 ore)
- 1.4 LA NORMATIVA VIGENTE E LA CARTA DI IMPEGNO (2 ore)

### 2. LA CITTADINANZA ATTIVA

- 2.1 LA FORMAZIONE CIVICA (3 ore)
- 2.2 LE FORME DI CITTADINANZA (3 ore)
  - 2.2.1 Cittadinanza Digitale (2 ore)
- 2.3 LA PROTEZIONE CIVILE (3 ore)
- 2.4 LA RAPPRESENTANZA DELLE/DEI OPERATRICI/OPERATORI VOLONTARIE/I NEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E REGIONALE (2 ore)

### 3. LA/IL GIOVANE OPERATRICE/OPERATORE VOLONTARIA/O NEL SISTEMA SCU

- 3.1 PRESENTAZIONE DELL'ENTE (4 ore)
- 3.2 IL LAVORO PER PROGETTI (2 ore)
- 3.3 L'INTEGRAZIONE DEL TEAM (3 ore)
- 3.4 L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E LE SUE FIGURE (2 ore)
- 3.5 DISCIPLINA DEI RAPPORTI TRA ENTI ED OPERATRICI/OPERATORI VOLONTARIE/I DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (2 ore)
- 3.6 COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI (3 ore)

La prima macroarea (1. Valori e Identità del SCU e del SCR) sarà dedicata alla consapevolezza del ruolo del volontario. Si partirà dal modulo propedeutico 1.1 per la definizione dell'identità di gruppo e del patto formativo. Il modulo 1.2 esaminerà il legame storico e culturale con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno fino all'istituzione del Servizio Civile (Nazionale e Regionale), con un focus sulla difesa civile della Patria con mezzi non militari. Quale approfondimento esperienziale 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. Il modulo 1.3 approfondirà la difesa civile basata sui principi costituzionali (artt. 2, 3, 4, 9, 11 Cost.), con riferimenti al diritto internazionale (es. gestione nonviolenta dei conflitti e ruolo di ONU/UE). Infine, il modulo 1.4 illustrerà la normativa vigente in materia di Servizio Civile Universale, e in particolare, del Servizio Civile Regionale (L.R. n. 35/2006 e Reg. n. 10/R/2009) e l'importanza della Carta di Impegno etico come patto tra Ente e la Regione.

La seconda macroarea (2. La Cittadinanza Attiva) mirerà a consolidare la consapevolezza civica. La Formazione Civica (2.1) garantirà la conoscenza dei fondamenti del vivere civile (Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Convenzione Europea dei Diritti Umani e Carta Costituzionale) e della Cittadinanza Europea. Il modulo 2.2 (Le Forme di Cittadinanza) introdurrà l'Agenda 2030 e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), analizzando le forme di partecipazione attiva e il nesso tra pace e sviluppo sostenibile. Il modulo 2.2.1 affronterà la Cittadinanza Digitale, sviluppando la capacità di partecipare responsabilmente alla vita online (inclusa la sicurezza in rete). Il modulo 2.3 (Protezione Civile) sarà trattato come difesa dell'ambiente e delle persone, esaminando la logica di progetto in emergenza (previsione, prevenzione, intervento) e il legame tra tutela ambientale e legalità. Infine, il modulo 2.4 illustrerà il funzionamento della Rappresentanza dei Volontari nel

SCU e nel SCR (Consulta) come forma concreta di cittadinanza agita.

La terza macroarea (3. La/Il Giovane Operatrice/Operatore Volontaria/o nel Sistema SCR) sarà focalizzata sulla preparazione pratica e organizzativa. I moduli 3.1 e 3.4 si concentreranno sulla Presentazione dell'Ente e sull'Organizzazione del Sistema Servizio Civile Regionale e delle sue figure (OP, Responsabile di Progetto, Coordinatore di Progetto, Responsabile Servizio civile). I moduli 3.2 e 3.3 esamineranno il Lavoro per Progetti come metodologia di integrazione e le capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione necessarie all'interno del team. Il modulo 3.5 illustrerà la normativa regionale relativa alla disciplina dei rapporti tra enti e volontari. Infine, il modulo 3.6 affronterà la Comunicazione Interpersonale e la Gestione dei Conflitti, analizzando i suoi elementi costitutivi e le tecniche per la sua trasformazione nonviolenta.

#### 5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

Visita alla Bottega dei sapori e dei saperi sita in Via Lucherini n. 12 presso la Cooperativa Impegno Sociale Onlus di Siena. La Bottega dei Sapori e dei Saperi è uno spazio di incontro e di promozione dei prodotti biologici di Libera Terra coltivati dalle Cooperative sociali sui 725 ettari di terreni confiscati alle mafie, in varie regioni d'Italia e dedicati alla produzione agroalimentare. Siena fa parte delle 13 botteghe che operano in Italia per la diffusione dei prodotti giunti direttamente dal produttore. L'incontro con la referente sarà l'occasione per parlare di legalità e giustizia, riscatto dello Stato nella lotta alla Mafia e di Suvignano, il bene più importante che è stato requisito alla mafia in Toscana, assegnato alla Regione Toscana e gestito da Ente Terre Regionali Toscane con il coordinamento nell'utilizzo del bene dei Comuni di Monteroni d'Arbia e Murlo (3 ore).

## 6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

### 6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

In linea con quanto previsto dall'art. 21 comma 1 – Preparazione, supporto e guida al Servizio civile regionale - del Regolamento di attuazione D.P.G.R n. 10/R 20 marzo 2009 della Legge Regionale n. 35/ 2006 in materia di servizio civile regionale, la Formazione Specifica obbligatoria sarà effettuata entro i primi due mesi dall'inizio del servizio degli operatori volontari con una durata prevista di n. 45 ore in concomitanza delle ore di Formazione Generale obbligatoria di cui ai punti 5.1 e 5.2.

La formazione sarà erogata in presenza per tutta la sua durata in conformità ai vincoli normativi.

Le lezioni si svolgeranno con un approccio frontale (teorico - pratico) volto alla trasmissione di contenuti didattico/tecnici essenziali per lo svolgimento dei servizi bibliotecari. Ogni sessione sarà resa interattiva attraverso momenti di confronto e laboratori al fine di trasformare la lezione da verticale a dialogica.

La formazione specifica verrà svolta in aule attrezzate con lavagne luminose e/o personal computer collegati ad Internet e a videoproiettore. E' inoltre prevista la distribuzione di materiale didattico che sarà reso disponibile anche tramite la piattaforma Moodle dell'Ateneo per favorire un'autoformazione continua dei volontari.

La formazione si svolgerà essenzialmente nelle sedi dell'Università di Siena.

Il corso sul Restauro del libro e le legature sarà svolto invece nella sede della Società Cooperativa "Impegno Sociale" Onlus, Via Lucherini 12 – 53100 Siena per usufruire del laboratorio ivi presente e delle attrezzature tecniche specifiche per le operazioni di restauro.

Le nozioni teoriche e tecniche saranno accompagnate di volta in volta da prove pratiche e da test di verifica.

La formazione sarà naturalmente integrata da un'attività di tutoraggio effettuata direttamente presso le singole sedi di attuazione del Progetto e sarà orientata all'apprendimento delle competenze necessarie per le attività che i volontari dovranno svolgere presso le sedi delle Biblioteche loro assegnate.

### 6.2 Contenuti della formazione:

La formazione specifica obbligatoria sarà di 45 ore da svolgersi nei primi due mesi dall'avvio del servizio civile. Non potrà prescindere dall'inquadramento storico, organizzativo e dall'illustrazione della missione del Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SBA), dalla normativa vigente per la sicurezza sui luoghi di lavoro e dal contenuto professionale dell'attività che i volontari andranno a svolgere durante l'anno nelle singole sedi delle Biblioteche loro assegnate.

Durante lo svolgimento della Formazione specifica obbligatoria sarà offerta ai volontari l'opportunità di acquisire competenze e professionalità attraverso l'esperienza sul campo, l'approfondimento di tematiche relative alle attività di lavoro e corsi di formazione specifici che saranno attestati dall' Università di Siena e dalla Società Cooperativa "Impegno Sociale" Onlus.

Con l'attestazione si intende offrire l'opportunità al volontario di avvicinarsi al mondo del lavoro e di valorizzare, con fini anche professionali, le esperienze maturate attivamente. L'obiettivo è inoltre quello di consentire al mondo del lavoro di conoscere più da vicino il patrimonio di competenze che il volontario produce in termini di expertise e di conseguenza il valore aggiunto che chi svolge il volontariato può portare in un'azienda.

In tal senso alcune cooperative di Servizi per le biblioteche, quali il Palinsesto, Pleiades e PromoCultura, si sono impegnate con l'Ente Unisi nel valutare con particolare riguardo, nella selezione di personale qualificato del settore, l'esperienza di formazione e di lavoro svolta nelle strutture bibliotecarie dell'Università di Siena da parte dei volontari del servizio civile.

Gli Enti summenzionati 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 acquisita dai volontari del Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SBA) (cfr. Lettere di partenariato presso l'Ente).

Le attività previste per la formazione specifica obbligatoria sono riportate nel dettaglio di seguito:

Presentazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) (Storia, Organizzazione, Progetti, Carta dei Servizi) (2 ore)

Normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro

contenuti:

Tecniche e metodologie di realizzazione:

- 4 ore di formazione Generale in e-learning

- 8 ore di formazione specifica per rischio medio in presenza (12 ore)

Corso su: ONESearch e concetti fondamentali:

Ricerca sia in OneSearch che in ALMA: accenno alle copie per quel che basta a mettere/cambiare i barcode, note e accenno alle localizzazioni (5 ore)

I servizi (tipologie di utenti, tessera rinnovo cancellazione, prestiti, rinnovi, prenotazioni, restituzione) (5 ore)

Laboratori e i test finali (5 ore)

Formazione curata e attestata da SBA (15 ore complessive)

OneSearch: introduzione al servizio di Consulenza bibliografica (Quick Reference e Reference approfondito) (2 ore)

Modulo Catalogazione di ALMA: Introduzione alle norme di Catalogazione, al catalogo SBN e ai cataloghi internazionali, Localizzazione, Copie, Inventario, Note interne (2 ore)

Corso su: Problematiche relative all'organizzazione ed alla fruizione delle collezioni dei beni culturali secondo le peculiarità delle collezioni bibliotecarie.

contenuti:

Prima lezione TEORIA: Definizione del libro e carta - nomenclatura - formati e classificazione della carta. Tipologie di rilegature e supporti del libro nella storia. Rilegature e incartonnature. Strutture dei fogli di guardia. Capitello. PRATICA: Taglio della carta Esecuzione dei fogli di guardia struttura "A" e "F" per i campioni da realizzare nomenclatura (3 ore)

Seconda lezione PRATICA: Realizzazione del campione con rilegatura ad Archivio e relativa coperta a Busta e del campione con rilegatura Giapponese. TEORIA: Composizione della carta, degrado del materiale: idrolisi, ossidazione, deformazione delle fibre, biodeterioramento, foto deterioramento. Condizionamento ambientale: Clima, illuminamento, inquinamento atmosferico, polvere, insetti. Gestione e movimentazione libraria (3 ore)

Terza lezione TEORIA: Spiegazione delle fasi di procedura del restauro cartaceo. PRATICA: Pulitura a secco del libro e carta. Recupero materiale bagnato. Recupero vecchie indorsature e coperte. Consolidamento (3 ore)

Quarta lezione: PRATICA: Recupero e restauro carta con rattoppo. Proseguimento del recupero del materiale bagnato. Nuove indorsature (3 ore)

Formazione curata e attestata dalla Cooperativa "Impegno sociale" (12 ore complessive).

## 6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

Durante lo svolgimento del Servizio civile saranno necessarie attività di Formazione aggiuntiva facoltativa per il completamento dell'obiettivo progettuale per un totale di 22 ore che si terranno dal terzo mese in poi. La formazione teorica sarà accompagnata anche da visite guidate ad alcune sedi bibliotecarie, dedicando particolare attenzione alle loro collezioni, ai servizi forniti ed evidenziando il forte rapporto con la città e il territorio.

Le attività previste sono riportate di seguito:

ONeSearch: introduzione alle risorse elettroniche (2 ore)

ONesearch: introduzione ai servizi di prestito interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD) (2 ore)

Predisposizione di una indagine di Customer satisfaction. Corso organizzato dal gruppo di Lavoro Misurazione. Contenuti:

Prima lezione: Introduzione alla Customer Satisfaction e alla ricerca quantitativa e qualitativa (formazione specifica obbligatoria) (2 ore)

Seconda lezione; Disegno dell'indagine e definizione delle variabili (2 ore)

Terza lezione: Costruzione del questionario (2 ore)

Quarta lezione: Somministrazione online e aspetti etici (2 ore)

Quinta lezione: Analisi e interpretazione dei dati (2 ore)

Sesta lezione: L'efficacia dell'analisi qualitativa (2 ore)

Settima lezione Laboratori e analisi dei dati. (2 ore)

Formazione curata e attestata dal "Gruppo di lavoro Misurazione" interno allo SBA (14 ore complessive)

Visita alla Biblioteca e agli Archivi dell'Accademia Musicale Chigiana (2 ore)

Visita alle collezioni della Biblioteca Comunale degli Intronati di Siena (2 ore).

## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Base

Data corso: 2023-06-21

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO

Istanza presentata ai sensi dell'art 65 comma 1 lettera b) del Codice dell'amministrazione digitale Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82

Da: DPTRRT67D13L331I - DI PIETRAROBERTO. Data e ora: 12/12/2025:10:39:56